SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI

GIÁO TRÌNH

Nghiệp vụ thư ký văn phòng thương mại

TẬP 1

DÙNG TRONG CÁC TRƯỜNG TRUNG HỌC CHUYÊN NGHIỆP

NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI

NGUYỄN HỒNG HÀ

GIÁO TRÌNH

NGHIỆP VỤ THƯ KÝ VĂN PHÒNG THƯƠNG MẠI

(Dùng trong các trường THCN)

Tập I

NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI - 2006

Lời giới thiệu

Nước ta đang bước vào thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa nhằm đưa Việt Nam trở thành nước công nghiệp văn minh, hiện đại.

Trong sự nghiệp cách mạng to lớn đó, công tác đào tạo nhân lực luôn giữ vai trò quan trọng. Báo cáo Chính trị của Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam tại Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ IX đã chỉ rõ: "Phát triển giáo dục và đào tạo là một trong những động lực quan trọng thúc đẩy sự nghiệp *công nghiệp hóa, hiện đại hóa*, là điều kiện để phát triển nguồn lực con người - yếu tố cơ bản để phát triển xã hội, tăng trưởng kinh tế nhanh và bền vững".

Quán triệt chủ trương, Nghị quyết của Đảng và Nhà nước và nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng của chương trình, giáo trình đối với việc nâng cao chất lượng đào tạo, theo đề nghị của Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội, ngày 23/9/2003, Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội đã ra Quyết định số 5620/QĐ-UB cho phép Sở Giáo dục và Đào tạo thực hiện đề án biên soạn chương trình, giáo trình trong các trường Trung học chuyên nghiệp (THCN) Hà Nội. Quyết định này thể hiện sự quan tâm sâu sắc của Thành ủy, UBND thành phố trong việc nâng cao chất lượng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực Thủ đô.

Trên cơ sở chương trình khung của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành và những kinh nghiệm rút ra từ thực tế đào tạo, Sở Giáo dục và Đào tạo đã chỉ đạo các trường THCN tổ chức biên soạn chương trình, giáo trình một cách khoa học, hệ

thống và cập nhật những kiến thức thực tiễn phù hợp với đối tượng học sinh THCN Hà Nội.

Bộ giáo trình này là tài liệu giảng dạy và học tập trong các trường THCN ở Hà Nội, đồng thời là tài liệu tham khảo hữu ích cho các trường có đào tạo các ngành kỹ thuật - nghiệp vụ và đông đảo bạn đọc quan tâm đến vấn đề hướng nghiệp, dạy nghề.

Việc tổ chức biên soạn bộ chương trình, giáo trình này là một trong nhiều hoạt động thiết thực của ngành giáo dục và đào tạo Thủ đô để kỷ niệm "50 năm giải phóng Thủ đô", "50 năm thành lập ngành" và hướng tới kỷ niệm "1000 năm Thăng Long - Hà Nội".

Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội chân thành cảm ơn Thành ủy, UBND, các sở, ban, ngành của Thành phố, Vụ Giáo dục chuyên nghiệp Bộ Giáo dục và Đào tạo, các nhà khoa học, các chuyên gia đầu ngành, các giảng viên, các nhà quản lý, các nhà doanh nghiệp đã tạo điều kiện giúp đỡ, đóng góp ý kiến, tham gia Hội đồng phản biện, Hội đồng thẩm định và Hội đồng nghiệm thu các chương trình, giáo trình.

Đây là lần đầu tiên Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội tổ chức biên soạn chương trình, giáo trình. Dù đã hết sức cố gắng nhưng chắc chắn không tránh khỏi thiếu sót, bất cập. Chúng tôi mong nhận được những ý kiến đóng góp của bạn đọc để từng bước hoàn thiện bộ giáo trình trong các lần tái bản sau.

GIÁM ĐỐC SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Lời nói đầu

Hiện nay, trong công cuộc đổi mới đất nước, với sự phát triển mạnh mẽ của khoa học kỹ thuật, các trang thiết bị văn phòng ngày càng đổi mới theo hướng ngày càng tiện lợi và hiện đại. Vị trí của văn phòng trở nên hết sức quan trọng, có ảnh hưởng và tác động mạnh mẽ đến hoạt động cũng như sự phát triển của các cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp. Thông qua hoạt động văn phòng, các nhà lãnh đạo, quản lý nắm bắt được tình hình hoạt động của đơn vị mình và các đơn vị liên quan, đồng thời có hướng chỉ đạo, biện pháp điều hành, xử lý mọi hoạt động của đơn vị theo mục tiêu đã đặt ra. Công việc của một người thư ký trong các văn phòng ngày càng đa dạng. Để thực hiện tốt nhiệm vụ của mình, người thư ký văn phòng ngày nay phải được đào tạo có hệ thống để vừa bảo đảm làm tốt công việc được giao, vừa có khả năng thích nghi với những đổi mới sắp tới.

Cuốn giáo trình Nghiệp vụ thư ký văn phòng thương mại *cung cấp những kiến thức cơ bản, cần thiết cho việc đào tạo nghề thư ký văn phòng nói chung và thư ký văn phòng thương mại nói riêng, giúp cho việc nghiên cứu, học tập của học sinh chuyên ngành Thư ký văn phòng thương mại của các trường Trung học chuyên nghiệp.*

Giáo trình được biên soạn trên cơ sở các văn bản quy định của Nhà nước, tham khảo nhiều tài liệu liên quan và ý kiến đóng góp của các chuyên gia. Trong lần xuất bản này, cuốn sách có thể còn những thiếu sót. Tác giả xin trân trọng cảm ơn và mong được sự đóng góp ý kiến của bạn đọc để cuốn sách Nghiệp vụ thư ký văn phòng thương mại *hoàn chỉnh hơn trong lần xuất bản sau.*

TÁC GIẢ

Bài mở đầu

I. MỤC TIÊU MÔN HỌC

1. Mục tiêu chung

Môn học Nghiệp vụ thư ký văn phòng thương mại cung cấp những kiến thức chung về công tác văn phòng và những kiến thức cơ bản cần thiết cho nghề thư ký như: soạn thảo văn bản, công tác thông tin, lập và quản lý các loại kế hoạch, chương trình công tác, tổ chức các cuộc họp, các chuyến đi công tác, tiếp khách, giao tiếp qua điện thoại...

2. Mục tiêu cụ thể

Về kiến thức: Học sinh cần phải:

- Hiểu được những kiến thức cơ bản về công tác văn phòng và nghề thư ký.

- Hiểu được khái niệm, vai trò của thông tin, các loại thông tin, yêu cầu chất lượng thông tin.

- Hiểu được khái niệm, đối tượng, tác dụng và thẩm quyền ban hành văn bản, văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hành chính.

- Mô tả được đặc điểm, vị trí các yếu tố cụ thể của thể thức văn bản.

- Hiểu được yêu cầu về kỹ thuật soạn thảo văn bản và phương pháp soạn thảo văn bản.

Về kỹ năng: Học sinh có khả năng vận dụng được những kiến thức đã học để hoàn thành tốt công tác văn phòng và nhiệm vụ của người thư ký như:

- Có khả năng xử lý, cung cấp thông tin một cách khoa học, chính xác.

- Có khả năng lập chương trình, kế hoạch công tác đảm bảo yêu cầu về nội dung và có tính khả thi, thực hiện tốt nhiệm vụ của người thư ký trong việc tổ chức hội họp và tổ chức chuyến đi công tác.

- Biết cách xử sự trước các tình huống giao tiếp trong thực tế.

- Biết cách phân loại văn bản.

- Có khả năng trình bày đúng, trang trọng các yếu tố cụ thể của thể thức văn bản.

- Soạn thảo được một số văn bản thông dụng.

Về thái độ:

- Rèn luyện bản thân từ đó từng bước hoàn thiện các yêu cầu đối với người thư ký.

II. ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU MÔN HỌC

1. Đối tượng nghiên cứu

Nghiệp vụ thư ký văn phòng thương mại là bộ môn khoa học tổng hợp nghiên cứu những vấn đề lý luận, pháp lý và phương pháp thực hiện các khâu nghiệp vụ để tổ chức khoa học công tác văn phòng.

2. Nội dung

Trong văn phòng các thư ký phải thực hiện hàng loạt các nghiệp vụ chuyên môn cụ thể như thu thập, xử lý và cung cấp thông tin; xây dựng chương trình, kế hoạch công tác; tổ chức các cuộc họp, các chuyến đi công tác; giao tiếp; soạn thảo và quản lý văn bản, lưu trữ hồ sơ, tài liệu. Tuy nhiên, trong chương trình đào tạo chuyên ngành Thư ký văn phòng thương mại, nghiệp vụ quản lý văn bản, lưu trữ hồ sơ tài liệu đã được cấu tạo thành những môn học riêng và đã có giáo trình. Hơn nữa, do đặc điểm nghề nghiệp của người thư ký văn phòng thương mại nên nghiệp vụ giao tiếp và nghiệp vụ soạn thảo văn bản cần được nhấn mạnh. Vì thế, trong giáo trình này chúng tôi chỉ đi sâu vào một số nội dung và được bố cục thành ba phần:

Phần thứ nhất: gồm 5 chương, là những kiến thức về nghề thư ký. Ở phần này học sinh sẽ được trang bị những kiến thức về công tác văn phòng và những kiến thức cần thiết cho nghề thư ký như công tác thông tin phục vụ lãnh đạo,

lập và quản lý các loại kế hoạch, chương trình công tác, tổ chức các cuộc họp, các chuyến đi công tác.

Phần thứ hai: gồm 3 chương, là những kiến thức cơ bản nhất, phổ biến nhất về giao tiếp ứng xử nơi công sở và trong hoạt động thương mại như quan hệ với lãnh đạo và đồng nghiệp, với khách hàng, vấn đề trang phục, các nghi thức của Nhà nước.

Phần thứ ba: gồm 3 chương, là những kiến thức về soạn thảo văn bản như: giới thiệu những quy định của nhà nước về công tác soạn thảo văn bản, các loại văn bản, kỹ thuật soạn thảo văn bản quản lý nói chung và phương pháp soạn thảo một số văn bản hành chính thông dụng.

3. Phương pháp nghiên cứu

Môn học Nghiệp vụ thư ký văn phòng thương mại thuộc phạm trù của khoa học xã hội, phương pháp nghiên cứu của nó là phương pháp duy vật biện chứng. Vì vậy cần phải được học sau môn học kinh tế chính trị.

Phần thứ nhất

NGHỀ THƯ KÝ

Chương 1

TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC VĂN PHÒNG VÀ NGHỀ THƯ KÝ VĂN PHÒNG THƯƠNG MẠI

Mục tiêu:

- Hiểu được những kiến thức cơ bản về công tác văn phòng và nghề thư ký.
- Nhận biết được vị trí của người thư ký trong văn phòng.
- Rèn luyện bản thân từ đó từng bước hoàn thiện các yêu cầu đối với người thư ký.

Nội dung tóm tắt:

- Văn phòng là bộ máy làm việc tổng hợp của cơ quan, tổ chức; là nơi thu thập, xử lý thông tin hỗ trợ cho hoạt động quản lý; đồng thời đảm bảo các điều kiện vật chất, kỹ thuật cho hoạt động của toàn cơ quan, tổ chức đó.
- Văn phòng có chức năng tham mưu, tổng hợp và chức năng hậu cần.
- Văn phòng thương mại có thể được lồng ghép với bộ phận khác nên tính kiêm nhiệm phổ biến hơn.
- Tổ chức khoa học công tác văn phòng có ý nghĩa thiết thực tạo điều kiện cho cơ quan, đơn vị hoàn thành tốt mục tiêu để tồn tại và phát triển.
- Thư ký văn phòng thương mại là thư ký làm việc trong các doanh nghiệp, các tổ chức sản xuất kinh doanh.

- Người thư ký có những nhiệm vụ đặc thù.

- Người thư ký cần có năng lực chuyên môn và phẩm chất nghề nghiệp để đảm bảo hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình.

I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ VĂN PHÒNG VÀ VĂN PHÒNG THƯƠNG MẠI

1. Khái niệm, chức năng, nhiệm vụ của văn phòng

1.1. Khái niệm về văn phòng

Để phục vụ cho công tác lãnh đạo quản lý ở các cơ quan, đơn vị cần phải có công tác văn phòng với những nội dung chủ yếu như: tổ chức, thu thập xử lý, phân phối, truyền tải quản lý sử dụng các thông tin bên ngoài và nội bộ, trợ giúp lãnh đạo thực hiện các hoạt động điều hành quản lý cơ quan, đơn vị... Bộ phận chuyên đảm trách các hoạt động nói trên được gọi là văn phòng.

Thuật ngữ "văn phòng" được hiểu theo nhiều nghĩa:

- Văn phòng là một phòng làm việc cụ thể của lãnh đạo. Người ta có thể gọi là "văn phòng giám đốc", "văn phòng nghị sĩ".

- Văn phòng được hiểu là trụ sở làm việc của cơ quan, đơn vị, là địa điểm mà mọi cán bộ, công chức hàng ngày đến đó để thực thi công vụ. Ví dụ: "văn phòng Bộ", "văn phòng Ủy ban nhân dân".

- Văn phòng được hiểu là một dạng hoạt động trong các cơ quan, tổ chức, trong đó diễn ra việc thu nhận, bảo quản, lưu trữ các loại văn bản, giấy tờ trong cơ quan. Nói đến văn phòng người ta thường nghĩ đến một bộ phận chỉ làm những công việc liên quan đến công tác văn thư.

- Văn phòng là một bộ máy làm việc tổng hợp của cơ quan, tổ chức. Theo nghĩa này, phòng hành chính cũng là một dạng văn phòng của cơ quan, thường được tổ chức ở một cơ quan nhỏ.

Cả bốn cách hiểu trên đều có những khía cạnh đúng nhưng thường nó chỉ phản ánh được một khía cạnh nào đó của thuật ngữ văn phòng.

Tóm lại, có thể hiểu khái niệm văn phòng một cách chung nhất như sau: Văn phòng là bộ máy làm việc tổng hợp của cơ quan, tổ chức; là nơi thu thập,

xử lý thông tin hỗ trợ cho hoạt động quản lý; đồng thời đảm bảo các điều kiện vật chất, kỹ thuật cho hoạt động của toàn cơ quan, tổ chức đó.

Khái niệm trên đây vừa phản ánh được bản chất của quá trình hoạt động văn phòng, vừa đề cập đến những điều kiện vật chất cần thiết cho hoạt động của mỗi cơ quan.

Để công tác văn phòng đạt được kết quả tốt, cần có những điều kiện cơ bản sau:

- Bộ máy văn phòng phải được tổ chức thích hợp với đặc điểm cụ thể của từng cơ quan. Tùy theo quy mô và tính chất hoạt động của các cơ quan, tổ chức, bộ máy văn phòng có thể tổ chức đầy đủ các bộ phận và số lượng nhân viên; hoặc tổ chức gọn nhẹ ở mức độ tối thiểu.

- Văn phòng phải có địa điểm hoạt động, trang thiết bị cần thiết và các điều kiện vật chất khác đảm bảo cho hoạt động của văn phòng.

1.2. Chức năng của văn phòng

Tùy theo quy mô tổ chức và tính chất hoạt động của mỗi cơ quan, tổ chức mà văn phòng được tổ chức lớn, nhỏ khác nhau, nhưng dù tổ chức ở mức độ nào, văn phòng cũng có hai chức năng cơ bản là tham mưu, tổng hợp và hậu cần.

- Chức năng tham mưu, tổng hợp.

Nhiều nhà nghiên cứu chia chức năng này thành hai nội dung cơ bản là tham mưu và tổng hợp. Nội dung của công tác tham mưu chỉ rõ hoạt động tham vấn của công tác văn phòng; còn nội dung tổng hợp nghiêng nhiều về khía cạnh thống kê, xử lý thông tin dữ liệu phục vụ thiết thực cho hoạt động quản lý. Thực chất cả hai nội dung trên cùng nhằm một mục tiêu chung là hỗ trợ tích cực cho hoạt động quản lý của thủ trưởng cơ quan, đơn vị. Nếu tách rời nhau, hoạt động quản lý sẽ không tránh khỏi sự phiến diện, chủ quan và thiếu những căn cứ khoa học chính xác.

Có thể thấy hoạt động của cơ quan, tổ chức diễn ra phụ thuộc vào nhiều yếu tố, trong đó có yếu tố chủ quan (thuộc về người thủ trưởng), bởi vậy muốn có những quyết định đúng đắn, mang tính khoa học, người thủ trưởng cần căn cứ vào những yếu tố khách quan như những ý kiến tham gia của các cấp quản lý, những người trợ giúp. Những ý kiến đó được tổng hợp, phân tích, chọn lọc để đưa ra những kết luận chung nhất nhằm cung cấp cho lãnh đạo những

thông tin, những phương án phán quyết kịp thời và đúng đắn. Hoạt động này rất cần thiết và luôn tỏ ra hữu hiệu vì nó vừa mang tính tham vấn (ít bị sức ép, gò bó) vừa mang tính chuyên sâu trong các trường hợp giúp lãnh đạo (tiếp xúc với nhiều vấn đề nảy sinh trong thực tế) để lựa chọn một quyết định tối ưu. Đây chính là nội dung tham mưu của công việc văn phòng.

Mặt khác, kết quả tham vấn trên đây phải xuất phát từ những thông tin ở cả đầu vào, đầu ra và những thông tin ngược trên mọi lĩnh vực của nhiều đối tượng mà văn phòng thu thập được. Những thông tin ấy cần phải được sàng lọc, phân tích, tổng hợp, lưu giữ và sử dụng theo yêu cầu của người quản lý trong từng lĩnh vực cụ thể. Hoạt động như trên thuộc về nội dung công tác tổng hợp của hoạt động văn phòng.

Như vậy hai nội dung tham mưu và tổng hợp của hoạt động văn phòng là hai công việc cùng nhằm một mục đích thống nhất là trợ giúp cho thủ trưởng cơ quan, đơn vị có cơ sở khoa học để lựa chọn quyết định quản lý tối ưu nhất phục vụ cho mục tiêu hoạt động của cơ quan.

- Chức năng hậu cần.

Hoạt động của cơ quan, đơn vị không thể thiếu các điều kiện vật chất như nhà cửa, phương tiện, thiết bị, công cụ, tài chính... Các điều kiện và phương tiện ấy phải được quản lý, sắp xếp, phân phối và không ngừng được bổ sung để cung cấp kịp thời, đầy đủ cho mọi nhu cầu hoạt động của cơ quan, tổ chức đó. Nội dung công việc này thuộc về chức năng hậu cần của văn phòng. Đây là hoạt động mang tính đặc thù của công tác văn phòng, có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động của mỗi cơ quan, tổ chức. Muốn hoạt động phải có những nguyên liệu, vật liệu, phương tiện và nguồn tài chính, song hiệu quả hoạt động lại tùy thuộc vào phương thức quản lý sao cho chi phí thấp nhất để đạt hiệu quả cao nhất.

Tóm lại, văn phòng là đầu mối giúp lãnh đạo thực hiện chức năng tham mưu, tổng hợp và hậu cần. Các chức năng này vừa độc lập, vừa hỗ trợ, bổ sung cho nhau nhằm khẳng định sự cần thiết khách quan và sự tồn tại của bộ phận văn phòng trong mỗi cơ quan, tổ chức.

1.3. Nhiệm vụ của văn phòng

Từ chức năng chung, cơ bản của mỗi cơ quan, tổ chức, ta có thể xác định những nhiệm vụ chủ yếu của văn phòng như sau:

- Xây dựng chương trình công tác của cơ quan và đôn đốc thực hiện chương trình đó.

Văn phòng có nhiệm vụ quan trọng hàng đầu là xây dựng chương trình công tác hàng năm, 6 tháng, hàng quý, hàng tháng và lịch làm việc hàng tuần của cơ quan, tổ chức. Văn phòng phải thường xuyên đôn đốc, theo dõi việc thực hiện chương trình. Xây dựng được chương trình sát, đúng là việc khó, song việc tổ chức, chỉ đạo thực hiện tốt chương trình đã vạch ra lại càng khó hơn. Vì vậy, ngoài việc xây dựng tốt nội dung chương trình kế hoạch hoạt động của cơ quan, văn phòng còn phải xây dựng và thực hiện tốt quy chế hoạt động của cơ quan, tổ chức. Mỗi tổ chức muốn tồn tại và phát triển cần phải tuân theo những quy định chặt chẽ về tổ chức, về cơ chế hoạt động và các điều kiện để duy trì hoạt động. Vì vậy phải có nội quy, quy chế cụ thể để xác lập mọi mối quan hệ công tác trong tổ chức cùng phục vụ cho mục tiêu chung. Văn phòng phải là đầu mối của việc xây dựng chương trình, kế hoạch và xây dựng quy chế hoạt động để đảm bảo hoàn thành kế hoạch.

- Thu thập, xử lý, quản lý và tổ chức sử dụng thông tin.

Hoạt động của bất kỳ cơ quan, đơn vị nào cũng cần phải có thông tin. Thông tin là nguồn, là căn cứ để người lãnh đạo đưa ra quyết định sáng suốt, kịp thời, hiệu quả. Thông tin bao gồm nhiều loại và từ nhiều nguồn khác nhau. Người lãnh đạo không đủ thời gian để tự thu thập, xử lý mọi nguồn tin được mà cần phải có trợ giúp là văn phòng. Văn phòng được coi như "cổng gác thông tin" của cơ quan, đơn vị vì mọi nguồn thông tin đến hay đi đều được thu nhận, xử lý, chuyển phát tại văn phòng. Từ những nguồn tin được tiếp nhận, văn phòng phân loại thông tin theo những kênh thích hợp để chuyển phát hay lưu trữ. Đây là hoạt động quan trọng trong cơ quan, quyết định sự thành bại trong hoạt động của tổ chức, vì vậy văn phòng phải tuân theo những quy định nghiêm ngặt về văn thư, lưu trữ khi thu nhận, xử lý, bảo quản và chuyển phát thông tin. Nếu thông tin được thu thập đầy đủ, kịp thời, được xử lý khoa học, đáp ứng yêu cầu quản lý thì người lãnh đạo sẽ có được những quyết định hữu hiệu và ngược lại thì quyết định của người lãnh đạo không hiệu quả, ảnh hưởng xấu đến mục tiêu của tổ chức.

- Thực hiện nhiệm vụ tư vấn văn bản cho thủ trưởng và chịu trách nhiệm về tính pháp lý, kỹ thuật soạn thảo văn bản của cơ quan ban hành.

Văn bản là phương tiện ghi tin và chuyển tin hữu hiệu và chính xác. Thông tin tồn tại trong văn bản bao gồm thông tin chính trị, kinh tế, xã hội, pháp lý và quản lý... Mọi cơ quan, tổ chức sử dụng văn bản như một phương tiện hữu hiệu, để thực hiện và truyền đạt các quyết định quản lý. Tuy vậy, việc biên soạn, ban hành, xử lý và lưu trữ văn bản trong nhiều cơ quan, tổ chức còn bộc lộ nhiều sai sót cả về nội dung và hình thức. Hiện nay Nhà nước đã có các văn bản hướng dẫn thống nhất trong việc ban hành văn bản quản lý trong các cơ quan. Văn phòng phải là bộ phận chịu trách nhiệm chính trong việc trợ giúp thủ trưởng cơ quan soạn thảo và ban hành văn bản đúng thẩm quyền, đúng trình tự thủ tục và đạt được các yêu cầu về nội dung và hình thức.

- Xây dựng, củng cố tổ chức bộ máy văn phòng.

Muốn hoàn thành tốt các chức năng, nhiệm vụ của văn phòng, tự bản thân văn phòng phải xây dựng được cơ cấu tổ chức hợp lý, năng động và hiệu quả. Việc tổ chức bộ máy văn phòng cũng cần tuân thủ những nguyên tắc tổ chức chung của cơ quan, tổ chức để đảm bảo tính thống nhất trong hệ thống. Tuy nhiên cũng phải thấy được tính chất đa dạng, phức tạp trong công tác văn phòng để tổ chức bộ máy sao cho phù hợp, đáp ứng được cao nhất những yêu cầu nhiệm vụ của cơ quan. Trong thời đại bùng nổ thông tin, khoa học công nghệ phát triển, việc xây dựng và củng cố tổ chức bộ máy văn phòng phải hướng tới mục tiêu hiện đại hoá công tác văn phòng. Vì vậy, việc chăm lo bồi dưỡng cho cán bộ văn phòng có năng lực, trình độ, am hiểu kỹ thuật và nghiệp vụ hành chính là rất cấp bách đối với các văn phòng cơ quan.

- Tổ chức giao tiếp, đối nội, đối ngoại của cơ quan, tổ chức, giữ vai trò chiếc cầu nối liên hệ với các cơ quan cấp trên, ngang cấp, cấp dưới, với nhân dân và các chủ thể khác.

Ở nhiệm vụ này, văn phòng thể hiện là bộ mặt của cơ quan, tổ chức, vì vậy việc tổ chức các phòng làm việc, tiếp khách và sắp xếp những con người phù hợp với từng loại công việc là rất quan trọng.

- Duy trì hoạt động thường xuyên, liên tục của văn phòng.

Khác với các hoạt động chuyên môn trong cơ quan, tổ chức, văn phòng phải hoạt động thường xuyên, liên tục trong các lĩnh vực đối nội, đối ngoại, an ninh trật tự và bảo quản tài sản của cơ quan. Đặc điểm hoạt động này của văn phòng là xuất phát từ chức năng của văn phòng phải bảo đảm tiếp nhận

được mọi nguồn thông tin của mọi đối tượng liên quan đến hoạt động của cơ quan. Văn phòng phải có một bộ phận nhân sự làm việc liên tục (ngày, đêm) ngay cả lúc đơn vị ngừng hoạt động hoặc trong những ngày nghỉ lễ, tết, thứ bảy, chủ nhật để đảm bảo trật tự, an ninh và thông tin thông suốt. Công việc của văn phòng vừa gắn liền với hoạt động của lãnh đạo, vừa gắn với các bộ phận khác trong việc kiểm tra, đôn đốc thực hiện mục tiêu. Vì vậy, để duy trì hoạt động của văn phòng, cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận, các cấp quản lý trong cơ quan, tổ chức.

- Bảo đảm nhu cầu hậu cần, kinh phí chi tiêu, quản lý vật tư, tài sản của cơ quan, tổ chức.

Đây là nhiệm vụ mang tính đặc thù của văn phòng. Các nhu cầu về hậu cần trong các cơ quan, tổ chức hết sức đa dạng, phong phú. Nơi nào có hoạt động, nơi ấy cần cung cấp các điều kiện phương tiện và nguồn tài chính. Những công việc chăm lo cho mọi hoạt động của cơ quan được thuận lợi, trôi chảy là nhiệm vụ của văn phòng.

2. Đặc điểm, chức năng, nhiệm vụ của văn phòng thương mại

2.1. Đặc điểm của văn phòng thương mại

Hiện các tổ chức có trong xã hội rất phong phú, đa dạng, có tổ chức do nhà nước thành lập, do đoàn thể hay tư nhân thành lập; có tổ chức quản lý công quyền, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức sự nghiệp, tổ chức sản xuất kinh doanh (thương mại). Mỗi tổ chức đều thành lập bộ máy văn phòng để thực hiện chức năng trợ giúp cho các nhà quản lý, vì vậy văn phòng cũng có nhiều loại khác nhau phù hợp với yêu cầu quản lý phát triển trong mỗi tổ chức. Trên thực tế có thể phân biệt các loại văn phòng sau:

- Thứ nhất, văn phòng của các cơ quan hành chính nhà nước từ trung ương đến cơ sở.

Trong các cơ quan này, cơ cấu tổ chức và biên chế nhân sự được duy trì theo pháp luật nên khá hoàn chỉnh và thống nhất. Bộ máy văn phòng được tổ chức đầy đủ các bộ phận chức năng về tham mưu, tổng hợp, hậu cần với đội ngũ nhân viên có chuyên môn, nghiệp vụ, được tuyển dụng và bổ nhiệm vào các chức danh tương ứng với nhiệm vụ. Hoạt động của các tổ chức này liên quan đến nhiều đối tượng trong xã hội, vì thế văn phòng có quy mô lớn hơn các tổ chức khác. Văn phòng trong các cơ quan này thường là văn phòng có

chức năng đầy đủ, có tên gọi gắn với vị trí pháp lý của tổ chức như Văn phòng Quốc hội, Văn phòng Chính phủ, Văn phòng Ủy ban nhân dân các cấp, văn phòng Sở, ban, ngành...

- Thứ hai, văn phòng của các tổ chức chính trị - xã hội.

Ở nước ta các tổ chức này có vị trí pháp lý khá đặc biệt, tồn tại cùng với các cấp quản lý nhà nước, nên bộ máy cũng được thành lập theo luật định, trong đó văn phòng cũng khá hoàn chỉnh so với văn phòng của các cơ quan công quyền. Riêng văn phòng của cấp ủy Đảng các cấp cũng hoàn chỉnh như các cơ quan quản lý nhà nước khác. Ở trung ương có văn phòng trung ương, ở tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương có văn phòng tỉnh ủy, văn phòng thành ủy. Ở huyện có văn phòng huyện ủy. Ở xã có văn phòng Đảng ủy xã.

- Thứ ba, văn phòng của các đơn vị sự nghiệp, tổ chức dịch vụ công.

Do hoạt động của các đơn vị sự nghiệp có tính chuyên môn sâu, địa bàn không nặng và đối tượng quản lý tập trung nên văn phòng chỉ làm chức năng tổng hợp và hậu cần là chính. Bộ máy văn phòng được tổ chức gọn nhẹ hơn các cơ quan Nhà nước và thường gọi là phòng hành chính - quản trị.

- Thứ tư, văn phòng của các đơn vị lực lượng vũ trang độc lập.

Hoạt động của các đơn vị quân đội, công an có tính chất đặc biệt hơn cơ quan Nhà nước, cơ quan sự nghiệp, nhất là về quản lý, sử dụng, chuyển tải thông tin và quản lý điều hành. Các đơn vị nằm trong hệ thống chịu sự chỉ huy triệt để của nhau nên hoạt động tổng hợp, tham mưu chỉ có ở những đơn vị cấp cao. Cũng do tính chất hoạt động đặc biệt nên các phương tiện vật chất, kỹ thuật phục vụ chỉ huy thường được cấp phát theo các chế độ, bởi một đơn vị hậu cần. Như vậy, văn phòng của các đơn vị này không được thành lập đầy đủ và chỉ có ở một số cấp nhất định. Với các đơn vị thông thường chỉ thành lập bộ phận văn thư, trực thuộc ban chỉ huy.

- Thứ năm, văn phòng đại diện.

Trên thực tế có nhiều tổ chức đặt các cơ quan thường trú ở những địa bàn khác nhau để thực hiện các hoạt động giao dịch thông thường hay quảng bá các hoạt động của tổ chức chính nên gọi là văn phòng đại diện. Đây là một loại văn phòng được ủy nhiệm của cấp quản lý có thẩm quyền để vừa làm chức năng văn phòng, vừa làm chức năng đại diện.

Tên gọi của văn phòng phải gắn với vị trí pháp lý được giao là văn phòng đại diện của tổ chức.

- Thứ sáu, văn phòng thương mại.

Hoạt động thương mại là hoạt động nhằm mục đích sinh lời, bao gồm mua bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ, đầu tư xúc tiến thương mại và các hoạt động nhằm mục đích sinh lời khác.

Văn phòng thương mại là văn phòng ở các doanh nghiệp bao gồm văn phòng của các tổ chức sản xuất, kinh doanh trong lĩnh vực thương mại - dịch vụ theo yêu cầu xã hội dựa trên quy luật của thị trường nên tính chất hoạt động không giống các cơ quan Nhà nước hay sự nghiệp. Tôn chỉ mục đích của các tổ chức này là lợi ích nên cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm trong sản xuất kinh doanh được đề cao. Nhà kinh doanh luôn phải tính toán chi phí các nguồn lực sao cho hiệu quả nhất. Đồng thời hoạt động thông tin trong văn phòng thương mại cũng mang tính chất thị trường, nên việc tổ chức công tác này cũng được tiến hành một cách thích hợp. Văn phòng thương mại có cơ cấu tổ chức và hoạt động linh hoạt, uyển chuyển hơn. Ví dụ văn phòng thương mại có thể được lồng ghép với bộ phận khác như tổ chức nhân sự, marketing hay chỉ đảm nhận một phần chức năng tổng hợp và hậu cần. Tên gọi văn phòng doanh nghiệp thường là phòng hành chính, phòng hành chính - tổ chức hay phòng hành chính - quản trị.

Cách phân loại văn phòng trên đây chỉ mang tính tương đối, các tổ chức (trừ tổ chức Nhà nước) có thể chủ động thiết lập bộ máy văn phòng theo ý chỉ của nhà quản lý cho phù hợp với điều kiện cụ thể của tổ chức và môi trường vận động trong từng thời kỳ.

- Nghiên cứu các loại văn phòng trên, có thể rút ra một số nhận xét sau:

- Mặc dù tồn tại theo các loại khác nhau dưới những tên gọi nào thì văn phòng trong tổ chức vẫn có những đặc điểm chung sau đây:

+ Đều là tổ chức trợ giúp cho nhà quản lý.

+ Đối tượng quản lý là thông tin.

+ Hoạt động văn phòng mang tính dịch vụ cao.

+ Quy mô văn phòng tỷ lệ nghịch với trình độ xã hội hoá các dịch vụ thuộc về nghề nghiệp văn phòng.

- Vì văn phòng được thành lập thích hợp với mỗi loại hình tổ chức, nên ngoài những đặc điểm chung trên, văn phòng có những đặc điểm riêng như:

+ Văn phòng không nhất thiết phải thực hiện đầy đủ các chức năng: tham mưu tổng hợp, hậu cần.

+ Tính ổn định và đầy đủ của các văn phòng trong các cơ quan quản lý nhà nước cao hơn các văn phòng khác.

+ Tính kiêm nhiệm trong văn phòng thương mại phổ biến hơn các văn phòng khác.

- Dựa vào những đặc điểm này của văn phòng, các nhà quản lý văn phòng có thể chủ động tổ chức điều hành bộ máy văn phòng nói chung và văn phòng thương mại nói riêng một cách thích hợp và hiệu quả.

2.2. Chức năng của văn phòng thương mại

Cơ sở để xác định chức năng, nhiệm vụ của văn phòng thương mại chính là chức năng, nhiệm vụ của doanh nghiệp, các tổ chức sản xuất kinh doanh dịch vụ.

Chức năng cơ bản của văn phòng thương mại là xử lý thông tin hỗ trợ hành chính.

Chức năng này góp phần vào việc điều hành và ra quyết định kịp thời, có hiệu quả của các cấp quản lý.

2.3. Nhiệm vụ của văn phòng thương mại

Để thực hiện được chức năng xử lý thông tin hỗ trợ hành chính, văn phòng thương mại phải làm 3 nhóm nhiệm vụ sau đây:

Nhóm thứ nhất: Nhóm các nhiệm vụ có tính chuyên môn như: công tác kế toán, công tác tài chính, công tác kế hoạch - thống kê.

Nhóm thứ hai: Nhóm các nhiệm vụ thuộc về quy trình xử lý thông tin như: xử lý văn bản, truyền thông, in ấn tài liệu.

Nhóm thứ ba: Nhóm các nhiệm vụ thuộc công tác tổng hợp - hành chính - nhân sự như: công tác quản lý hành chính, xử lý các dữ liệu, quản lý công văn, giấy tờ, hồ sơ tài liệu, công tác tổng hợp, quản lý nhân sự.

3: Tổ chức khoa học công tác văn phòng

Thực chất của việc tổ chức khoa học công tác văn phòng là nghiên cứu và áp dụng các biện pháp tổng hợp, các phương tiện hợp lý nhằm tạo điều kiện

cho cán bộ các cơ quan hoàn thành tốt nhất nhiệm vụ của mình với thời gian ngắn nhất, chi phí ít nhất nhưng hiệu quả quản lý được đảm bảo và không ngừng nâng cao.

3.1. Vị trí, vai trò của công tác văn phòng

Từ việc phân tích các chức năng, nhiệm vụ cụ thể của văn phòng, chúng ta khẳng định văn phòng là một bộ phận không thể thiếu được trong mỗi cơ quan, tổ chức.

Văn phòng là "bộ nhớ" của thủ trưởng, là "tai, mắt" của cơ quan, tổ chức. Nếu văn phòng làm việc có kỷ cương, nền nếp, khoa học thì công việc của cơ quan sẽ chạy đều, quản lý hành chính sẽ thông suốt và có hiệu quả.

Trong thời đại "bùng nổ thông tin", các cơ quan kinh tế, xã hội hay hành chính sự nghiệp đều rất quan tâm đến việc thu thập, sử dụng thông tin để có thể ra được những quyết định sáng suốt, kịp thời, mang lại hiệu quả cao cho cơ quan và cho xã hội. Yếu tố quyết định đến thành bại của một tổ chức là do họ có lợi thế về thông tin và coi thông tin có quan hệ sống còn của tổ chức. Hoạt động thông tin lại gắn liền với công tác văn phòng cho nên hoạt động văn phòng có vị trí đặc biệt quan trọng trong bất kỳ cơ quan, tổ chức nào. Bởi vậy, muốn cơ quan, tổ chức hoạt động tốt, đòi hỏi lãnh đạo các cơ quan, tổ chức phải biết tổ chức, chỉ đạo công tác này một cách khoa học. Thủ trưởng cơ quan, tổ chức cần trực tiếp và thường xuyên chăm lo kiện toàn tổ chức và hoạt động văn phòng. Xây dựng đội ngũ cán bộ công chức văn phòng vững mạnh. Một văn phòng trì trệ, yếu kém, luộm thuộm là biểu hiện sự thiếu quan tâm của thủ trưởng và sẽ bị hạn chế năng suất hiệu quả lao động của người quản lý. Chánh, phó văn phòng hoặc trưởng, phó phòng hành chính (ở cơ quan không có văn phòng) là người trợ thủ đắc lực của thủ trưởng về công tác văn phòng. Hàng ngày, trưởng, phó phòng hành chính - văn phòng giúp thủ trưởng điều hành mọi công việc hành chính cơ quan, chịu trách nhiệm pháp lý trước thủ trưởng cơ quan về công tác hành chính - văn phòng.

Đối với các doanh nghiệp, thư ký giám đốc (trợ lý văn phòng giám đốc) phải đảm bảo việc đặt kế hoạch công tác giải quyết các mối quan hệ trong và ngoài doanh nghiệp, giúp giám đốc điều hành mọi công việc hàng ngày có hiệu quả.

3.2. Ý nghĩa của việc tổ chức khoa học công tác văn phòng

Công tác văn phòng bao gồm cả việc tổ chức các yếu tố vật chất tồn tại và biến đổi theo hoạt động của văn phòng. Nếu các yếu tố đó được tổ chức khoa học, hợp lý sẽ đem lại hiệu quả kinh tế và những giá trị thực tế to lớn sau đây:

- Tạo tiền đề phát triển bền vững cho mỗi cơ quan, tổ chức.

Sự tồn tại và phát triển của mỗi cơ quan, tổ chức liên quan đến nhiều yếu tố, trong đó có những yếu tố tiên quyết khẳng định vị trí chiến lược của cơ quan, tổ chức trong hoạt động. Chẳng hạn như địa điểm đóng trụ sở, địa bàn hoạt động, lĩnh vực hoạt động, quy mô, chất lượng, đối thủ cạnh tranh... Những vấn đề trên liên quan mật thiết đến nội dung của công tác văn phòng mà trước hết là việc thu thập, phân tích, xử lý thông tin để có thể có được những dự báo chính xác, đúng đắn phục vụ cho việc quản lý, điều hành của các nhà lãnh đạo đối với cơ quan, tổ chức. Nếu những việc đó được tính toán kỹ lưỡng và thực hiện đầy đủ, có khoa học sẽ là cơ sở vững chắc cho sự phát triển của cơ quan, tổ chức.

- Giảm thời gian lãng phí và khắc phục những ách tắc trong tiếp nhận, xử lý, chuyển tải thông tin phục vụ cho hoạt động của cơ quan, tổ chức.

Mọi thắng lợi trong hoạt động của mỗi cơ quan, tổ chức được quyết định bởi lợi thế về thông tin. Nhưng việc thu thập, phân tích, xử lý và chuyển tải thông tin lại lệ thuộc vào sự phân giao trách nhiệm, lề lối và phương pháp làm việc cũng như năng lực, trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ văn phòng. Bởi vậy tổ chức khoa học công tác văn phòng sẽ giảm được thời gian lãng phí và những ách tắc trong tiếp nhận và xử lý thông tin.

- Tăng cường khả năng sử dụng hiệu quả các nguồn lực của cơ quan, tổ chức.

Các nguồn lực của cơ quan, tổ chức được tồn tại dưới nhiều dạng như nhân lực, vật lực và trí lực, bởi vậy nó cần được tác động và sử dụng theo nhiều cách khác nhau. Cơ chế tác động đến nguồn lực lại tuỳ thuộc vào trật tự, nguyên tắc bố trí sắp xếp các bộ phận trong cơ quan, tổ chức. Vì vậy, văn phòng cơ quan, tổ chức cần tham mưu đắc lực cho thủ trưởng việc xếp đặt và sử dụng các bộ phận, các yếu tố sao cho khai thác được tốt nhất nguồn lực này cho mọi hoạt động của cơ quan, tổ chức.

- Nâng cao năng suất lao động của cơ quan, tổ chức.

Tâm lý lao động bị chi phối bởi nhiều yếu tố khách quan, môi trường. Việc tạo điều kiện cho tâm lý thoải mái, chủ động, tự giác trong hoạt động sẽ tạo khả năng sáng tạo, năng động tìm kiếm các biện pháp nâng cao năng suất lao động. Vì vậy, văn phòng cần quan tâm đến việc bố trí cảnh quan nơi làm việc, xây dựng quy chế, khuyến khích người lao động tham gia hoạt động sao cho khoa học, hợp lý.

Năng suất lao động còn chịu ảnh hưởng trực tiếp của các yếu tố vật chất thuộc về công cụ lao động, các trang thiết bị kỹ thuật, các thao tác lao động cụ thể... Vì vậy nếu văn phòng bố trí các điều kiện vật chất trên đây hợp lý, thuận tiện sẽ góp phần nâng cao năng suất lao động của mỗi cá nhân và của toàn thể cơ quan, tổ chức.

- Thực hiện tiết kiệm chi phí cho công tác văn phòng.

Hoạt động của văn phòng diễn ra thường xuyên, liên tục rất cần có những chi phí cần thiết như: chi giao dịch, khánh tiết, chi phí vật tư, phương tiện... cho các hoạt động quản lý gián tiếp, nghiệp vụ văn phòng. Thông thường các chi phí này chiếm khoảng từ 5 - 10% tổng chi phí hoạt động và sẽ được tính vào giá thành sản phẩm và hiệu quả hoạt động của cơ quan. Bởi vậy, tiết kiệm khoản chi này sẽ cho phép tăng cường lợi nhuận, nâng cao sức cạnh tranh sản phẩm của đơn vị. Ngoài ra việc làm này còn giúp nâng cao trách nhiệm của mỗi cá nhân, củng cố ý thức làm việc của mọi thành viên trong văn phòng.

Tóm lại: Hoạt động của văn phòng rất đa dạng, phong phú và phức tạp. Chất lượng làm việc của văn phòng trực tiếp ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của các bộ phận và toàn thể cơ quan. Tổ chức khoa học công tác văn phòng có ý nghĩa quan trọng đối với sự phát triển của cơ quan, tổ chức, tạo điều kiện thiết thực cho cơ quan, tổ chức hoàn thành tốt nhiệm vụ, mục tiêu để tồn tại và phát triển.

II. KHÁI NIỆM, NHIỆM VỤ, VỊ TRÍ CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VĂN PHÒNG THƯƠNG MẠI

1. Khái niệm thư ký văn phòng thương mại

1.1. Khái niệm thư ký

Ở nhiều nước, thư ký trở thành một nghề có lịch sử cả trăm năm, thuật ngữ "secretary" bao gồm cả trưởng phòng hành chính, chánh, phó văn phòng.

Theo IPS (International Professional Secretaries) - Hiệp hội thư ký chuyên nghiệp quốc tế thì "Thư ký là người trợ giúp của cấp quản trị, là người nắm vững các nghiệp vụ hành chính văn phòng (office skills), có khả năng chịu trách nhiệm mà không cần kiểm tra trực tiếp, có óc phán đoán, óc sáng kiến và đưa ra các quyết định trong phạm vi quyền hạn của mình".

Ở nước ta trong quá trình đổi mới, chức danh thư ký đang dần dần được hình thành. Theo *Từ điển tiếng Việt* (Nhà xuất bản Đà Nẵng - Trung tâm từ điển học, Hà Nội - Đà Nẵng 2002), từ thư ký được dùng và được hiểu với nhiều nghĩa khác nhau:

- Thứ nhất: Thư ký là người giúp việc biên chép, viết lách, nói chung làm các công việc về giấy tờ (thư ký văn phòng, ban thư ký của hội nghị).

- Thứ hai: Thư ký là người làm nhiệm vụ soạn thảo những giấy tờ, văn bản quan trọng, điều hành các công việc hàng ngày của một số tổ chức, cơ quan, đoàn thể (ủy viên thư ký của hội đồng, thư ký công đoàn).

- Thứ ba: Thư ký còn được hiểu là bí thư (thư ký của một Đảng).

Bên cạnh đó, thư ký còn là người giúp việc cho người lãnh đạo cao nhất của một cơ quan 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 (thư ký riêng cho Bộ trưởng).

Như vậy, thư ký có thể là người 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 gắn liền với giấy tờ, văn bản, thông tin, giao tiếp. Nói cách khác, đó là những công việc mang tính chất hành chính.

1.2. Khái niệm thư ký văn phòng thương mại

Khái niệm thư ký văn phòng thương mại xuất phát từ khái niệm thư ký và đặc điểm, chức năng, nhiệm vụ của văn phòng thương mại.

Do văn phòng thương mại có thể được lồng ghép với bộ phận khác trong cơ quan nên công việc của văn phòng có thể giao cho nhiều người (nếu là công ty lớn) hoặc có thể giao cho một, hai người (nếu là công ty 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 của văn phòng. Trên thực tế, những người làm việc trong các văn phòng đã thực hiện công việc của một người thư ký.

Như vậy, thư ký văn phòng thương mại là thư ký làm việc tại văn phòng các doanh nghiệp, các tổ chức sản xuất kinh doanh thực hiện mua và bán hàng hoá.

2. Phân loại thư ký văn phòng thương mại

- Căn cứ vào công việc chuyên môn: Mặc dù các thư ký được đào tạo cơ bản giống nhau, với những hiểu biết về hoạt động hành chính và doanh nghiệp giống nhau nhưng phần việc giao cho mỗi thư ký khác nhau thì vị trí cụ thể của mỗi thư ký cũng khác nhau. Do đó có thể phân thành:

+ Thư ký phụ trách văn thư.

+ Thư ký phụ trách việc tổng hợp thông tin và biên tập văn bản.

+ Thư ký phụ trách về lưu trữ hồ sơ.

+ Thư ký kế toán.

+ Thư ký phụ trách thông tin liên lạc (điện thoại, telex...).

+ Thư ký phụ trách vật tư, thiết bị văn phòng.

Nhưng họ đều cùng nhau thực hiện chức năng xử lý thông tin, góp phần tham mưu cho cấp quản lý, có quan hệ giao tiếp ứng xử với nhiều người.

- Dưới góc độ quản lý, căn cứ vào chức trách được giao, người ta phân thư ký thành 2 loại:

+ Thư ký điều hành: gồm chánh, phó văn phòng ở những cơ quan lớn hoặc trưởng, phó phòng hành chính ở những cơ quan vừa và nhỏ.

+ Thư ký chuyên môn: là các chuyên viên được giao đảm nhận một nhiệm vụ cụ thể thuộc lĩnh vực văn phòng (văn thư, lưu trữ, kế toán, máy tính...).

Việc phân loại thư ký như trên giúp cho lãnh đạo các cơ quan trong việc phân công trách nhiệm và công việc đối với các thư ký văn phòng sao cho hợp lý và đạt hiệu quả cao. Đối với nhiều cơ quan, doanh nghiệp việc phân loại còn là căn cứ cho việc xếp lương, xét thưởng cho các thư ký văn phòng.

3. Nhiệm vụ của người thư ký văn phòng thương mại

Các thư ký văn phòng phải thực hiện hàng loạt nghiệp vụ chuyên môn cụ thể, có thể phân chia nhiệm vụ của người thư ký thành các nhóm cơ bản sau:

- Thu thập, xử lý và cung cấp thông tin, gồm:

+ Nhận fax, e-mail và thư từ công văn đến;

+ Truyền đạt thông tin từ trên xuống đến các bộ phận thực hiện trực tiếp;

+ Nhận và truyền đạt lại thông tin từ dưới lên trên;

+ Thu thập các dữ kiện cần thiết cho công việc từ báo, đài hoặc tin tức các nơi.

- Tổ chức sắp xếp các hoạt động của một cơ quan hoặc của người lãnh đạo gồm:

+ Kiểm soát lại tiến trình công việc ngày hôm trước;

+ Lập lịch làm việc của thủ trưởng và cơ quan;

+ Chuẩn bị các cuộc họp, các chuyến đi công tác.

- Tổ chức và thực hiện hoạt động giao tiếp như:

+ Tiếp khách đến liên hệ công tác, bố trí lịch hẹn;

+ Trực điện thoại;

+ Làm việc với ngân hàng, với công ty bảo hiểm, với luật sư và các ngành liên quan khác.

- Soạn thảo văn bản, tổ chức sắp xếp và quản lý các văn bản, giấy tờ, hồ sơ tài liệu gồm có:

+ Ghi biên bản cuộc họp;

+ Thảo các văn bản, hợp đồng theo yêu cầu của chủ doanh nghiệp;

+ Đánh máy, sao in các tài liệu và chuẩn bị phát hành;

+ Lập hồ sơ lưu và tra cứu hồ sơ.

- Giải quyết các thủ tục hành chính để đảm bảo kinh phí và cơ sở vất chất cho hoạt động của cơ quan và người lãnh đạo.

4. Vị trí của người thư ký văn phòng thương mại

Thư ký thường được hiểu là những người xinh đẹp, làm công việc có tính chất phục vụ, vặt vãnh, tầm thường như tiếp khách, đánh máy văn bản, sắp xếp hồ sơ, hay trà nước v.v. Thực tế cho thấy, công việc của một thư ký là một trong những công việc bận rộn nhất, mất nhiều thời gian nhất và nếu không có sự hiện diện của những người thư ký, cả văn phòng sẽ trở thành một bãi lầy khổng lồ. Từ vai trò quản lý các địa chỉ giao dịch, thư ký trở nên hết sức quan trọng trong mối quan hệ giữa người chủ doanh nghiệp và môi trường hoạt động của công ty, trong các quan hệ với những người cùng cộng tác, với khách hàng.

Xuất phát từ những nhiệm vụ và công việc cụ thể mà các thư ký thường xuyên đảm nhận, cũng như những đóng góp của họ đối với hoạt động của cơ quan, tổ chức, vị trí của người thư ký được thể hiện trên những điểm chính sau đây:

- Thư ký là những người góp phần bảo đảm và cung cấp thông tin kịp thời, đầy đủ và chính xác cho hoạt động quản lý của thủ trưởng và doanh nghiệp.

Trước đây vai trò của thư ký là truyền đạt mệnh lệnh từ trên xuống, ngày nay trách nhiệm không thể thiếu được của họ là truyền đạt thông tin từ dưới lên vì nếu không có thông tin từ dưới lên, chủ doanh nghiệp không thể biết các quyết định quản lý của mình được triển khai và thực hiện như thế nào trong thực tiễn; quyết định đó có phù hợp và có đem lại hiệu quả như mong muốn hay không? Thư ký thu thập các thông tin từ nhiều nguồn: văn bản, điện thoại, Fax, trao đổi trực tiếp... Việc thu thập và xử lý thông tin có được đầy đủ, kịp thời và chính xác hay không là phụ thuộc vào hoạt động của các thư ký. Do vậy, hoạt động của thư ký có ảnh hưởng, tác động rất đáng kể tới các quyết định quản lý của doanh nghiệp.

- Thư ký văn phòng là người góp phần bảo đảm cho hoạt động của doanh nghiệp và hoạt động của thủ trưởng được thường xuyên, liên tục và hiệu quả.

Để có thể quản lý và điều hành, các doanh nghiệp và thủ trưởng phải thường xuyên tiến hành các hoạt động cụ thể như hội họp, đàm phán, kiểm tra, ra quyết định, giao tiếp... Các hoạt động này muốn được tiến hành một cách đều đặn và thông suốt thì cần phải có sự sắp xếp, tổ chức điều hành một cách khoa

học và hợp lý. Nếu không khoa học và hợp lý sẽ gây xáo trộn; làm ảnh hưởng đến chương trình, kế hoạch của doanh nghiệp; làm mất thời gian của nhiều người và vì vậy sẽ ảnh hưởng không tốt đến chất lượng hiệu quả công tác của doanh nghiệp. Công việc này do thư ký trong các văn phòng đảm nhiệm.

- Thư ký còn là người tham mưu, tư vấn cho thủ trưởng cơ quan, tổ chức những vấn đề về việc quản lý nội bộ, tiền thưởng cuối năm v.v. Họ cũng có một vai trò nhất định trong mỗi quyết định kinh doanh thành công hay thất bại của công ty.

- Thư ký chính là mối dây liên lạc không thể thiếu được giữa chủ doanh nghiệp với các nhân viên dưới quyền, với cấp trên, với các doanh nghiệp khác và với khách hàng bởi muốn tiếp xúc với giám đốc, đều phải thông qua khâu trung gian là các thư ký. Họ là những người tiếp nhận và chuyển giao văn bản từ nơi khác gửi đến, trực tổng đài điện thoại, tổ chức hội họp, tiếp khách... Trên thực tế, hiệu quả hoạt động kinh doanh, thương mại, lợi nhuận thu được phụ thuộc nhiều vào khả năng thu hút, "giữ chân khách hàng", tạo sự tin cậy của khách hàng.

- Do tính chất công việc, thư ký còn là người cộng sự thân cận, đắc lực, trung thành của thủ trưởng. Thủ trưởng luôn luôn đặt niềm tin và giao cho thư ký những quyền hạn và nhiệm vụ nhất định.

Vấn đề thảo luận:

Có ý kiến cho rằng: "Thư ký là nghề đơn giản, mang tính chất sự vụ, ai cũng có thể làm được, không cần trình độ chuyên môn". Nhận xét đó đúng hay sai? Tại sao?

III. NHỮNG YÊU CẦU CƠ BẢN ĐỐI VỚI NGƯỜI THƯ KÝ VĂN PHÒNG THƯƠNG MẠI

Nghề thư ký ngày nay là một trong những nghề được nhiều người yêu thích và lựa chọn. Vào thời kỳ Pháp thuộc, chỉ cần biết đọc, biết viết là có thể làm nghề thư ký được rồi. Thế nhưng người thư ký ngày nay không chỉ có

nghiệp vụ ghi chép mà còn có rất nhiều nghiệp vụ khác. Với trình độ trung học phổ thông cũng chỉ đáp ứng được một phần nhỏ của đòi hỏi nghề nghiệp. Do đó, người thư ký văn phòng ngày nay phải được đào tạo có hệ thống để vừa bảo đảm làm tốt công việc được giao, vừa có điều kiện hỗ trợ đồng nghiệp khi cần thiết, vừa có khả năng thích nghi với những đổi mới sắp tới, vừa có mong muốn phát triển theo các nấc thang nghề nghiệp về sau.

1. Năng lực chuyên môn

Yêu cầu về năng lực chuyên môn của thư ký văn phòng phải được thể hiện trên hai mặt: kiến thức lý luận và kỹ năng thực hành.

1.1. Kiến thức lý luận

Người thư ký văn phòng phải nắm vững kiến thức lý luận công tác văn phòng, về nhiệm vụ mà mình được giao trong đó phải hiểu nội dung, cơ sở khoa học và điều kiện thực tiễn để tiến hành đối với nghiệp vụ đó.

Bên cạnh sự hiểu biết về nghiệp vụ chuyên môn phải có sự hiểu biết về kinh tế: có kiến thức kinh tế cơ sở, có tầm nhìn về kinh tế, thương mại, kế toán, tài chính, luật kinh tế, tâm lý. Nhanh chóng nắm bắt được và hiểu biết sâu sắc về tổ chức và hoạt động kinh tế của công ty tiếp nhận. Những hiểu biết này sẽ giúp các thư ký hoàn thành tốt các công việc của mình. Muốn có được những hiểu biết này thư ký phải: đọc nhiều sách báo để trau dồi tri thức, tăng cường giao tiếp, học hỏi bạn bè, đồng nghiệp, không ngừng học tập để nâng cao trình độ, có ý thức tìm hiểu những vấn đề có liên quan đến lĩnh vực văn phòng hoặc đến chuyên môn mà mình đang đảm nhận.

Điều quan trọng đặt ra là không những chỉ học tập về kiến thức lý luận ở trường mà còn phải có ý thức luôn luôn học tập nâng cao trình độ kiến thức lý luận trong suốt quá trình công tác; từng bước hoàn thiện bản thân mình cùng với sự hoàn thiện kiến thức lý luận.

1.2. Kỹ năng thực hành

Thư ký văn phòng không chỉ nắm vững kiến thức lý luận mà phải có kỹ năng thực hành. Chính kỹ năng thực hành sẽ là thước đo năng lực thực tế của người thư ký văn phòng. Quá trình thực hành các nhiệm vụ cụ thể của công

tác văn phòng không những giúp thư ký văn phòng từng bước nâng cao tay nghề mà còn giúp vào việc nâng cao trình độ kiến thức lý luận.

Các kỹ năng cần thiết đối với thư ký:

- Kỹ năng sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng liên quan đến công việc hàng ngày.

Ngày nay, với sự xuất hiện của máy tính và các phần mềm văn phòng, các trang thiết bị văn phòng ngày càng đổi mới theo hướng ngày càng tiện lợi và hiện đại nhằm giúp người thư ký giảm bớt những thao tác thủ công, tăng năng suất lao động. Công việc đánh máy chữ trước đây chiếm 60% khối lượng công việc của thư ký nay chỉ còn khoảng 20%. Trước đây công việc lưu trữ tài liệu, văn thư và tìm kiếm chiếm mất nhiều thời gian. Hiện nay, với sự trợ giúp của máy tính thì việc lưu giữ và tìm kiếm chỉ diễn ra trong giây lát.

Vì vậy, các thư ký văn phòng cần hiểu biết và sử dụng được một số trang thiết bị văn phòng như máy vi tính, máy ghi âm, máy photocopy, máy Fax, điện thoại di động v.v.

- Kỹ năng giao tiếp tốt:

Các thư ký văn phòng cần hiểu biết những kỹ năng cơ bản như nghe, nói, đọc, viết; nắm được tâm lý con người nói chung và tâm lý khách hàng, bạn hàng đến giao dịch, thực hiện các quan hệ kinh doanh nói riêng; có trình độ ngôn ngữ cần thiết cho công việc.

Ngôn ngữ là phương tiện giúp các thư ký văn phòng hiểu và xử lý thông tin trong văn bản, trong các cuộc giao dịch, tiếp xúc đạt hiệu quả cao trong giao tiếp. Trình độ ngôn ngữ trước hết là khả năng hiểu biết và sử dụng tiếng Việt một cách thông thạo. Nếu tiếng Việt không chuẩn mực sẽ dẫn đến việc dùng sai từ, viết sai câu trong văn bản, hoặc trình bày vấn đề vòng vo, thiếu mạch lạc, khó hiểu, dẫn đến hiểu lầm. Sau đó là biết và sử dụng ngoại ngữ trong nghiệp vụ thư ký.

- Kỹ năng tốc ký, bằng tay hoặc bằng máy vi tính. Tốc ký đạt tốc độ 100 - 120 chữ/phút (tiếng Việt), 80 chữ/phút (tiếng Anh).

- Kỹ năng soạn thảo, biên tập văn bản. Trình bày văn bản đẹp, đúng yêu cầu. Đánh máy đạt tốc độ 60 - 70 chữ/phút (tiếng Việt), 50 chữ/phút (tiếng Anh).

- Kỹ năng quản lý thời gian.

Các thư ký thường phải đảm nhận nhiều công việc khác nhau, nhiều công việc lại không ổn định (thay đổi về thời gian, địa điểm, đối tượng giao tiếp), không tuần tự, đòi hỏi các thư ký phải ứng phó kịp thời. Vì vậy, thư ký phải có năng lực quản lý thời gian, cụ thể là:

+ Phải nắm vững quỹ thời gian tối đa và tối thiểu mà thư ký có được để giải quyết các công việc.

+ Nắm vững các nhiệm vụ cụ thể được giao và lượng thời gian cần thiết để giải quyết các công việc đó.

+ Biết sắp xếp công việc và phân bổ thời gian cho việc giải quyết các công việc đó một cách hợp lý.

+ Biết kết hợp giải quyết các nhiệm vụ cùng loại, cùng có liên quan đến một đối tượng, cùng diễn ra trên một địa bàn.

+ Biết ưu tiên thời gian cho những công việc cần thiết và biết tránh lãng phí thời gian.

Có kỹ năng quản lý thời gian, thư ký sẽ giải quyết được nhiều công việc một cách hợp lý và hiệu quả; có khả năng ứng phó với các tình huống đột xuất đồng thời vẫn có thời gian nghỉ ngơi thích hợp.

- Kỹ năng điều hành

Đối với thư ký điều hành (chánh, phó văn phòng) hoặc thư ký giám đốc ở những doanh nghiệp lớn, họ còn phải có khả năng tổ chức và điều hành công việc của tập thể những người lao động trong một văn phòng.

2. Những yêu cầu khác

2.1. Yêu cầu về hình thức thể chất

Nghề thư ký là nghề khá vất vả, nhân viên phải đảm nhận nhiều công việc khác nhau. Vì vậy cơ quan thường tuyển chọn những người trẻ tuổi, có sức khoẻ và khả năng chịu đựng cao.

Bộ phận văn phòng trực tiếp tiếp xúc với khách, là bộ mặt của cả cơ quan nên hình thức bên ngoài của nhân viên cũng là yếu tố quan trọng. Tuy vậy cũng không cần thiết phải chọn những người đẹp lộng lẫy để làm nhân viên

văn phòng mà vẻ đẹp ở đây tập trung vào trang phục gọn gàng, mặt mũi ưa nhìn, duyên dáng luôn kèm theo một nụ cười tươi tắn...

2.2. Yêu cầu về phẩm chất nghề nghiệp

* Phải thực sự yêu nghề, tận tâm với công việc và không ngừng phấn đấu nâng cao vị trí nghề nghiệp:

Thư ký là trợ thủ và chỉ đóng vai phụ bên cạnh thủ trưởng. Vì thế cần xác định rõ vai trò, vị trí của mình, nếu thực sự có hứng thú thì hãy lựa chọn nghề này. Trong cả quá trình công tác, thư ký phải có một tình cảm ổn định mới có thể làm việc mọi lúc mọi nơi.

Để phấn đấu vươn lên trong nghề nghiệp, thư ký cần nắm vững các yêu cầu trong nghiệp vụ, không ngừng học hỏi, mong muốn đảm nhận công việc có yêu cầu cao hơn, phức tạp hơn.

* Làm việc khoa học, ngăn nắp, có phản ứng nhanh, xử lý các tình huống hợp lý, kịp thời:

Công việc của thư ký không những rất nhiều, rất đa dạng mà còn luôn phát sinh, thậm chí không thể chủ động được. Do đó thư ký phải rèn luyện cho mình tác phong làm việc khoa học, nền nếp, nhanh nhẹn, nhạy cảm trong xử lý mọi tình huống xảy ra, nhằm luôn luôn tạo ra tư thế bình tĩnh, tự tin khi giải quyết công việc.

* Tính cẩn thận

Hầu hết các nhiệm vụ mà thư ký đảm nhiệm đều có tính chất nghiệp vụ. Vì vậy đòi hỏi người thư ký phải có tính cẩn thận trong khi thực hiện công việc, đặc biệt với công việc nhập dữ liệu và lưu giữ thông tin vào máy vi tính, ghi chép vào sổ tay những công việc cần chú ý, cần thực hiện. Để có tính cẩn thận cần phải rèn luyện. Phải có thái độ nghiêm túc khi thực hiện nhiệm vụ, tránh chủ quan, đại khái, qua loa. Công việc làm xong phải tự kiểm tra, đối chiếu để phát hiện các sai sót, nhầm lẫn và kịp thời sửa chữa. Tất cả các công việc phải thực hiện theo đúng nghiệp vụ chuyên môn.

* Quảng giao, cởi mở và biết tự kiềm chế khi cần thiết:

Một trong những hoạt động cơ bản của thư ký là giao tiếp. Vì vậy, thư ký phải có tính cởi mở và quảng giao (giao tiếp rộng). Để có được phẩm chất này, thư ký phải chủ động trong giao tiếp, sẵn sàng giao tiếp khi cần thiết, biết

tận dụng các cơ hội có thể để mở rộng giao tiếp và mở rộng các mối quan hệ của mình. Giao tiếp rộng giúp cho thư ký có thêm nhiều thông tin, học hỏi thêm nhiều kinh nghiệm, tự điều chỉnh mình cho phù hợp với các mối quan hệ ở trong và ngoài cơ quan. Muốn vậy, thư ký phải rèn luyện đức tính tự tin. Tính cởi mở, vui vẻ, tế nhị và đúng mực còn góp phần gây thiện cảm, để lại những ấn tượng tốt đẹp cho khách đến cơ quan, góp phần mở rộng và giữ vững các mối quan hệ của cơ quan với bên ngoài.

Thư ký phải có sự kiềm chế, bình tĩnh để ngăn chặn được xung đột xảy ra. Hàng ngày, thư ký phải tiếp xúc với nhiều người, nhiều đối tượng khác nhau. Mỗi người đến giao dịch lại có những yêu cầu, mục đích và tâm trạng khác nhau. Kết quả công việc không phải lúc nào cũng đúng như điều mà họ muốn. Vì vậy, dễ xảy ra những tình huống căng thẳng: khách thường mất bình tĩnh, có lời lẽ nóng nảy, xúc phạm đến cơ quan. Trong những tình huống ấy, thư ký phải bình tĩnh, chín chắn khi phát ngôn.

* Biết giữ bí mật và im lặng

- Thư ký là người tiếp cận với hầu hết thư từ của thủ trưởng, các tài liệu có liên quan tới công việc, tham dự các buổi họp quan trọng và nắm bắt được những quyết định chiến lược của doanh nghiệp, nhưng phải giữ được những bí mật đó vì trong kinh doanh, giữ được bí mật là đã giành được một nửa chiến thắng, lại vừa giữ được mình, vừa bảo vệ công ty nơi mình làm việc.

- Bí mật nhưng phải thông báo cho thủ trưởng biết những thông tin của tập thể, cá nhân khác có liên quan đến công tác lãnh đạo quản lý của thủ trưởng.

- Để giữ được an toàn, bí mật các thông tin, khi ra khỏi phòng làm việc thư ký phải sắp xếp văn bản, giấy tờ gọn gàng, ngăn nắp, không được để trên bàn những văn bản, giấy tờ ghi chép có nội dung quan trọng.

- Không vứt vào sọt rác những giấy tờ ghi chép có nội dung quan trọng, bí mật.

- Phải hết sức thận trọng khi phải tiết lộ những thông tin về cơ quan khi giao dịch tiếp xúc với bạn hàng, đối tác.

* Tương trợ và đoàn kết

Công việc văn phòng có tính chất dây chuyền rất cần sự hợp tác giúp đỡ, đoàn kết và chia sẻ công việc với người khác. Ý thức tương trợ giúp thư ký

nắm chắc nhiệm vụ của từng bộ phận, mối liên hệ giữa các bộ phận với nhau. Từ đó, mỗi người sẽ cố gắng hoàn thành công việc của mình để tạo điều kiện cho đồng nghiệp cũng hoàn thành nhiệm vụ.

Sự tương trợ sẽ giúp tăng cường tình đoàn kết. Ngược lại, sự đoàn kết sẽ giúp họ luôn sẵn sàng biết phối hợp và tương trợ lẫn nhau.

* Phải rèn luyện khả năng thích nghi cao, có trí nhớ tốt và luôn chủ động trong công việc.

Mỗi thủ trưởng có một phong cách, một phương pháp, tính cách làm việc riêng. Thư ký phải tạo ra khả năng thích ứng cao và nhanh nhạy với cá tính đó của thủ trưởng. Cho dù cá tính đó có thể không hợp với cá tính của thư ký.

Thư ký phải nhớ đầy đủ và chính xác các sự kiện, công việc, vị trí hồ sơ tài liệu diễn ra trong ngày để tổng hợp, theo dõi, kiểm tra và sử dụng khi cần thiết. Không bỏ sót bất cứ một chi tiết nào hoặc mất nhiều thời gian để tìm lại.

Từng bước nâng cao tính chủ động sáng tạo trong mọi công việc từ việc lớn đến việc nhỏ. Biết dự đoán những gì sẽ xảy ra, những gì và khi nào thủ trưởng sẽ cần đến nó. Có như vậy mới có thể chủ động trong công việc, mới đáp ứng kịp thời theo yêu cầu của thủ trưởng.

Câu hỏi và bài tập

1. Khái niệm, chức năng, nhiệm vụ chung của văn phòng cơ quan. Phân biệt chức năng, nhiệm vụ của văn phòng với các đơn vị khác trong cùng một cơ quan.

2. Tổ chức khoa học công tác văn phòng có ý nghĩa gì?

3. Phân biệt các khái niệm: thư ký và nhân viên văn phòng?

4. Thư ký có những nhiệm vụ gì?

5. Người thư ký có vị trí như thế nào trong hoạt động của cơ quan, tổ chức?

6. Để hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình, ngoài các yêu cầu chung mà bất kỳ người lao động nào cũng cần phải có, người thư ký cần phải có những yêu cầu gì, trình bày cụ thể nội dung của những yêu cầu đó?

Chương 2

THU THẬP, XỬ LÝ VÀ CUNG CẤP THÔNG TIN

Mục tiêu:

- Hiểu được khái niệm, vai trò của thông tin, các loại thông tin, yêu cầu chất lượng thông tin.

- Có khả năng xử lý, cung cấp thông tin một cách khoa học, chính xác.

Nội dung tóm tắt:

- Thông tin trong hoạt động quản lý là một tập hợp nhất định các thông báo khác nhau về các sự kiện xảy ra trong hoạt động quản lý và trong môi trường bên ngoài có liên quan đến hoạt động quản lý đó, về những thay đổi thuộc tính của hệ thống quản lý và môi trường xung quanh, nhằm kiến tạo các biện pháp tổ chức các yếu tố vật chất, nguồn lực, không gian và thời gian đối với các khách thể quản lý.

- Để xử lý tốt các thông tin, cần phải nắm vững kỹ thuật phân loại thông tin một cách khoa học.

- Có nhiều nguồn cung cấp thông tin và phương pháp lấy tin.

- Là người giúp việc cho lãnh đạo và các bộ phận chuyên môn, thư ký chủ yếu tham gia vào việc thu thập, khai thác sử dụng các thông tin phục vụ cho việc ra quyết định và kiểm tra hiệu quả của các nhiệm vụ đã triển khai.

I. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ CÔNG TÁC THÔNG TIN

1. Khái niệm và vai trò của thông tin

1.1. Khái niệm thông tin

Theo *Từ điển tiếng Việt* (Nhà xuất bản Đà Nẵng - Trung tâm từ điển học, Hà Nội - Đà Nẵng 2002), thông tin được hiểu là:

- Truyền tin cho nhau để biết (động từ).

- Điều được truyền đi cho biết, tin truyền đi (danh từ).

Thông tin là hệ thống dữ liệu được xử lý, mã hoá, sắp xếp nhằm giúp cho các nhà quản lý đưa ra các quyết định tốt hơn trong môi trường cụ thể.

Thông tin trong hoạt động quản lý là một tập hợp nhất định các thông báo khác nhau về các sự kiện xảy ra trong hoạt động quản lý và trong môi trường bên ngoài có liên quan đến hoạt động quản lý đó, về những thay đổi thuộc tính của hệ thống quản lý và môi trường xung quanh, nhằm kiến tạo các biện pháp tổ chức các yếu tố vật chất, nguồn lực, không gian và thời gian đối với các khách thể quản lý.

Người thư ký cần thực hiện nhiều hoạt động liên quan đến thông tin, bao gồm truyền thông tin, tập hợp, thu thập, xử lý, hệ thống hoá, lưu giữ thông tin.

1.2. Vai trò của thông tin

Thông tin có vai trò vô cùng quan trọng và to lớn trong việc bảo đảm sự thống nhất hoạt động của các cơ quan, tổ chức nhằm đạt mục tiêu chung. Có đầy đủ thông tin, công việc được giải quyết nhanh chóng. Thông tin chính xác, khách quan, công việc được giải quyết đúng đắn. Ngược lại, thiếu thông tin, thông tin sai lệch làm ảnh hưởng tới kết quả giải quyết công việc.

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. Thành công hay thất bại của một tổ chức đang ngày càng phụ thuộc rất lớn vào khả năng chiếm lĩnh được lợi thế thông tin. Để xây dựng và đạt được mục tiêu của mình, các quốc gia, các tổ chức đang nỗ lực tìm kiếm những thông tin có giá trị nhất. V.I Lê-nin đã khẳng định: "Không có thông tin thì không có thắng lợi trong bất kỳ lĩnh vực nào, cả khoa học, kỹ thuật và sản xuất".

- Thông tin là một dạng tiềm năng trong quản lý.

Đối với nhà quản lý, thông tin vừa là đối tượng, vừa là công cụ đắc lực trong quá trình chỉ đạo và điều hành công việc.

Phân tích quá trình hoạt động quản lý dưới góc độ thông tin ta thấy: thực chất đó là quá trình trao đổi thông tin giữa chủ thể quản lý (các cơ quan, các nhà lãnh đạo, quản lý các cấp) và khách thể quản lý. Trong quá trình ấy, chủ thể quản lý nhận thông tin từ tình hình hoạt động của khách thể quản lý, ngược lại, các đối tượng bị quản lý nhận tài liệu thông tin của các chủ thể quản lý, trong đó chứa đựng những nội dung của tác động quản lý.

Đặc biệt đối với các doanh nghiệp, nhờ có thông tin mà các nhà quản trị có thể hiểu rõ hơn nhu cầu của khách hàng, khả năng sẵn sàng của các nhà cung cấp và những điểm mạnh, điểm yếu của mình.

Để đảm bảo quản lý và quản lý tốt, phải luôn luôn chú ý làm cho quá trình trao đổi xảy ra thường xuyên và phải thu thập, xử lý kịp thời.

- Thông tin còn là một nhu cầu thường xuyên không thể thiếu được trong đời sống xã hội.

- Thông tin làm phát triển dân trí và dân trí làm bùng nổ thông tin. Người nào nắm được thông tin là đã thành công một nửa, và "nếu muốn làm giàu thì thông tin phải đi đầu" đúng như câu nói cửa miệng của người dân Trung Hoa xưa và nay.

2. Phân loại và yêu cầu chất lượng thông tin

2.1. Phân loại thông tin

Thông tin không đơn thuần là quá trình trao đổi các thông báo, mà đó còn là quá trình xử lý các thông điệp, tiếp nhận hoặc loại bỏ chúng trong quá trình quản lý để đi tới một quyết định quản lý phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của cơ quan quản lý. Để xử lý tốt các thông tin, cần phải nắm vững kỹ thuật phân loại thông tin một cách khoa học. Việc phân loại thông tin trong hoạt động quản lý cần thống nhất, nhất quán và dựa trên những cách tiếp cận có hệ thống và tổng hợp. Tính hệ thống và tổng hợp đòi hỏi phải xác định và xem xét tất cả mọi hình thức, mọi dạng thông tin quản lý - xã hội có thể được. Do đó việc phân loại cần hướng tới sự nghiên cứu toàn diện và phân tích tổng thể những vấn đề quản lý xã hội.

Thông tin có thể được phân loại theo các tiêu chí sau:

- Dựa vào cách tiếp nhận thông tin: có 2 loại thông tin:

+ Thông tin có hệ thống: là những thông tin được cập nhật theo những chu kỳ, hệ thống đã định sẵn. Đó là các bản tin hàng tuần, báo cáo hàng tháng, báo cáo hàng quý, báo cáo hàng năm... Loại thông tin này có đặc điểm là thường được quy định trước về yêu cầu, nội dung, trình tự hoặc báo cáo theo biểu mẫu thống nhất.

Trong hoạt động quản lý, đại đa số thông tin của cấp dưới gửi lên cấp trên đều là những thông tin có hệ thống quy phạm, được thực hiện theo quy chế bắt buộc.

+ Thông tin không hệ thống: là những thông tin không định kỳ, được đưa đến một cách ngẫu nhiên, không có dự báo trước về thời gian cũng như về nội dung diễn biến của sự kiện, thường có liên quan đến những việc bất ngờ xảy ra không thể lường trước được trong quá trình hoạt động. Trong số này, quan trọng nhất là loại tin thực tiễn đòi hỏi sự can thiệp, giải quyết của người nhận tin. Đó có thể là những thông tin từ cấp trên chuyển xuống nhằm bổ sung, hoàn thiện kế hoạch chỉ đạo hoặc sự điều chỉnh, ứng phó mang tính tình thế trong một hoàn cảnh bất ngờ nhất định. Cũng có thể đó là những thông tin từ dưới báo cáo lên hoặc xin ý kiến chỉ đạo của cấp trên đối với những sự kiện bất ngờ nằm ngoài tầm kiểm soát và xử lý của cấp dưới.

- Dựa vào tính chất, đặc điểm sử dụng, thông tin trong công tác quản lý có 2 loại:

+ Thông tin tra cứu áp dụng: là những thông tin đưa đến cho người quản lý những nội dung tài liệu có tính chất quy ước, những căn cứ, kinh nghiệm cho hoạt động quản lý của các nhà quản lý.

Loại này gồm có: thông tin quy phạm pháp luật: luật, pháp lệnh, nghị định, nghị quyết, quyết định, chỉ thị, thông tư... giúp hoạt động quản lý điều hành có hiệu quả công tác hàng ngày.

Nhà quản lý sử dụng các thông tin này như những tài liệu tra cứu, nghiên cứu, đối chiếu để đảm bảo hoạt động của mình đúng đắn, có hiệu quả.

+ Thông tin báo cáo: là thông tin về tình hình các sự kiện, hoạt động đã

và đang xảy ra liên quan đến đối tượng bị quản lý nhằm đảm bảo điều kiện cho họ chủ động xử lý đúng đắn và kịp thời tình hình thực tiễn nảy sinh. Thông tin dạng này thường mang tính hệ thống. Tuy nhiên, không loại trừ những thông tin có tính ngẫu nhiên, bất chợt. Để làm việc này, các cơ quan, tổ chức, bộ máy quản lý các cấp, các nhà chức trách cần được cung cấp các bản tin hàng ngày, hàng tuần, báo cáo tháng, quý, năm, báo cáo đột xuất... theo đúng yêu cầu và quy chế thống nhất.

- Dựa theo phạm vi của lĩnh vực hoạt động: có 2 loại thông tin:

+ Thông tin kinh tế: là thông tin phản ánh các quá trình hoạt động mọi mặt của lĩnh vực hoạt động kinh tế.

Cũng có thể chia nhỏ hơn thành thông tin kinh tế trong các ngành hoạt động: nông nghiệp, công nghiệp, thương mại, du lịch, giao thông vận tải, đầu tư xây dựng, tài chính, ngân hàng, giá cả thị trường...

+ Thông tin chính trị - xã hội: là những thông tin liên quan đến tình hình văn hoá, giáo dục, y tế, dân số, môi trường, an ninh, trật tự, quốc phòng, ngoại giao...

Những thông tin này có thể là tình hình từng ngày hoặc thông tin từ tổng kết một quá trình, một sự kiện, một giai đoạn hoạt động.

- Theo tính chất thời điểm nội dung, thông tin chia thành 3 loại:

+ Thông tin quá khứ là những thông tin liên quan đến những sự việc đã được giải quyết trong quá trình hoạt động đã qua của các cơ quan quản lý. Tất nhiên, không phải mọi loại thông tin văn bản quá khứ đều có giá trị ngang nhau đối với hoạt động hiện hành của các cơ quan. Trên thực tế, chỉ có một số thông tin trong đó cần bảo quản lâu dài dưới dạng văn bản. Bởi vậy, loại thông tin này đòi hỏi phải được lựa chọn theo những nguyên tắc và tiêu chuẩn nhất định.

+ Thông tin hiện hành: là những thông tin liên quan đến những sự việc đáng xảy ra hàng ngày trong các cơ quan. Ý nghĩa của loại thông tin này được xét theo mục đích hoạt động, theo chức năng, nhiệm vụ đang thực hiện hàng ngày của các cơ quan. Tính đa dạng của thông tin hiện hành phản ánh hoạt

động đa dạng của các cơ quan cũng như những nhiệm vụ khác nhau mà mỗi cơ quan phải thực hiện.

+ Thông tin dự báo là những thông tin mang tính kế hoạch tương lai, các dự báo chiến lược hoạt động mà bộ máy quản lý cần dựa vào đó để hoạch định phương hướng hoạt động của mình. Loại thông tin này được hình thành gắn liền với khoa học dự báo, với công tác lập kế hoạch và những hoạt động mang tính dự báo khác. Nhiều thông tin dự báo cũng được hình thành và ghi trên các văn bản. Các kế hoạch, các đề án, dự án phát triển, các loại chương trình công tác dài hạn... là những văn bản chứa đựng các thông tin có tính dự đoán ở các mức độ khác nhau.

- Phân loại thông tin theo nguồn thông tin:

+ Thông tin chính thức: là các thông tin được công nhận một cách chính thức trong tổ chức. Thông tin chính thức bao gồm: thông tin chính thức từ trên xuống (các chỉ thị, mệnh lệnh được truyền đạt từ trên xuống bằng các văn bản hay các cuộc họp...); thông tin chính thức từ dưới lên (được tổ chức bằng nhiều cách như các thư góp ý, các đơn từ khiếu nại, đề nghị của các nhóm, cá nhân...) và thông tin theo chiều ngang (nhằm mở rộng phạm vi thông tin, tin tức sang các bộ phận để phối hợp hoạt động giữa các bộ phận của các tổ chức).

+ Thông tin không chính thức: là những thông tin không qua các kênh chính thức. Dư luận là một dạng đặc trưng của loại thông tin này, nó không tuân theo hệ thống thứ bậc truyền thông chính thức. Tin tức được lan truyền nhanh chóng từ bộ phận này sang bộ phận khác, nó cũng có thể vượt ra ngoài phạm vi của tổ chức. Dư luận là một hiện tượng tồn tại trong các tổ chức, đôi khi có thể phát ra những tin đồn nhảm gây nguy hại cho tổ chức. Để giảm tối thiểu hiện tượng này, nhà quản lý khôn ngoan thường phổ biến càng nhiều thông tin qua các kênh chính thức càng tốt. Ngoài ra hình thức thông tin không chính thức cũng được thực hiện bằng cách như: người phụ trách có thể bàn bạc, trao đổi một vấn đề với một đồng nghiệp mà không cần gửi văn bản. Thông tin không chính thức thường xuất phát từ nhu cầu của các nhân viên trong tổ chức nên thường không được các cấp quản lý chấp nhận tuy nó vẫn tồn tại trong mọi tổ chức.

- Theo quan hệ quản lý:

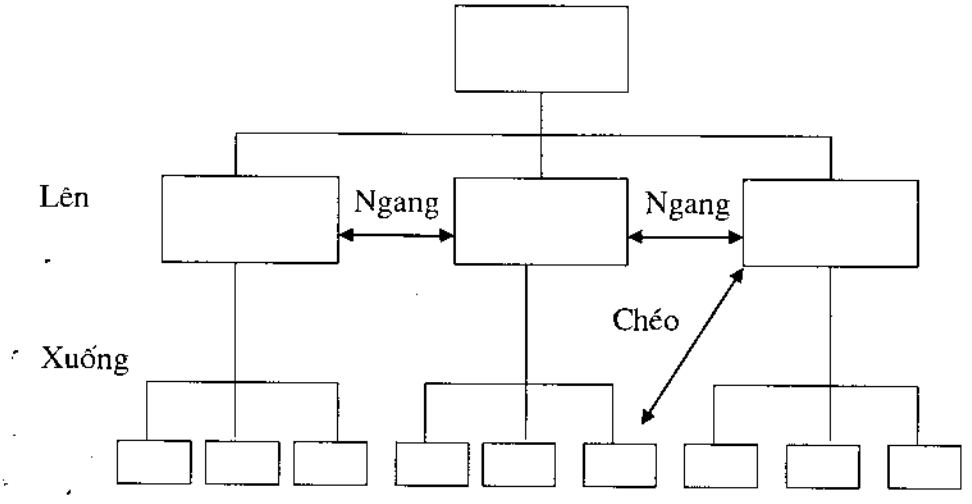
+ Thông tin từ trên xuống dưới: đây là những thông tin đi từ những người

ở cấp cao hơn xuống cấp thấp hơn trong tổ chức có phân cấp. Đó là các chỉ thị, các bài phát biểu, các cuộc họp, điện thoại, thậm chí cả hệ thống thông tin mật, các văn bản của cấp trên...

Loại thông tin này thường bị mất mát hay bị bóp méo nếu nó được truyền qua nhiều cấp khác nhau. Do đó cần phải có thông tin phản hồi để kiểm tra xem thông tin có được nhận thức như người gửi đã có ý định hay không.

+ Thông tin từ dưới lên trên: các phương tiện đặc trưng của loại thông tin này là các báo cáo, các kháng nghị, khiếu nại, thỉnh cầu, hội nghị tư vấn, hệ thống góp ý, thăm dò ý kiến... Dòng thông tin này thường bị cản trở bởi các nhà quản lý ở các khâu nối thông tin, họ lọc các thông tin đặc biệt là các thông tin mà họ không ưa thích. Để thông tin từ dưới lên trên có hiệu quả đòi hỏi phải tạo ra môi trường mà tại đó cấp dưới được tự do thông tin liên lạc.

+ Thông tin chéo: bao gồm dòng thông tin ngang với những người ở cùng cấp hay ở cấp tổ chức tương đương và dòng thông tin chéo với những người ở cấp khác nhau mà họ không có các mối quan hệ báo cáo trực tiếp. Loại thông tin này được sử dụng để đẩy nhanh dòng thông tin, cải thiện sự hiểu biết, phối hợp hành động để đạt các mục tiêu của tổ chức. Đây là những thông tin phong phú và nhanh nhạy nhất. Tuy nhiên các thông tin này có thể đưa tới hậu quả tai hại như làm lan truyền những lời đồn đại.



- Theo hình thức thể hiện thông tin:

+ Thông tin bằng văn bản: có ưu điểm là cung cấp các chứng cứ pháp lý,

các tài liệu tham khảo với độ chính xác cao. Thông tin văn bản có thể tạo sự thống nhất trong chính sách và thủ tục. Tuy nhiên văn bản có thể tạo ra hàng đống giấy tờ hoặc có thể soạn thảo kém chất lượng. Thông tin văn bản không cung cấp được sự phản hồi ngay lập tức vì phải có một thời gian dài để xem xét một thông báo có được nhận và hiểu đúng hay không.

+ Thông tin sử dụng bằng lời: được thực hiện thông qua các cuộc họp, cuộc trao đổi, điện thoại... Ưu điểm của các loại thông tin này là đem lại một sự trao đổi nhanh và sự phản hồi ngay lập tức. Tuy nhiên, thông tin bằng lời có nhược điểm là đôi khi tốn thời gian, hiệu quả thấp do mất thời gian tổ chức cuộc họp mà không đạt được một thỏa thuận.

+ Thông tin không lời: đó là những thông tin liên lạc bằng nhiều cách khác nhau như nét mặt, cử chỉ... Các thông tin không lời rất phong phú, nó được sử dụng tùy thuộc vào hoàn cảnh cụ thể, tâm lý tình cảm của người giao tiếp, trao đổi thông tin. Thông tin không lời nhằm hỗ trợ cho thông tin bằng lời nhưng không phải lúc nào cũng đạt hiệu quả như mong muốn.

Các hình thức tuyên truyền thông tin thường được phối hợp với nhau để phát huy ưu điểm của chúng. Ngoài ra còn sử dụng hình ảnh để hỗ trợ.

Thông tin còn được phân loại theo các tiêu chí khác như:

- Theo hướng quan hệ giữa hệ thống quản lý và đối tượng quản lý:

+ Thông tin trực tiếp.

+ Thông tin phản hồi.

- Theo nội dung logic của thông tin:

+ Thông tin về các chủ thể quản lý.

+ Thông tin về đối tượng quản lý.

+ Thông tin về những thuộc tính và các quan hệ giữa chủ thể và đối tượng.

Tóm lại, thông tin là một trong những cơ sở nhằm bảo đảm cho công tác quản lý, đáp ứng một cách chính xác, đầy đủ, và có căn cứ khoa học để đẩy mạnh quá trình phát triển của nền sản xuất hàng hoá, và các quá trình phát triển xã hội.

2.2. Các yêu cầu về chất lượng thông tin

- Sự phù hợp của thông tin: Thông tin rất phong phú, phức tạp và được tạo ra từ nhiều nguồn, nhiều loại hình khác nhau. Do đó cần bảo đảm sự phù hợp

của các thông tin với yêu cầu thu thập, phục vụ cho công tác quản lý của từng tổ chức.

- Bảo đảm tính chính xác: Thông tin là chất liệu để các nhà quản lý phân tích, đánh giá tình hình, do đó phải đảm bảo tính chính xác của thông tin. Nếu thông tin sai lệch sẽ làm cho kết quả phân tích không chính xác, từ đó quyết định có thể sai lầm, gây hậu quả xấu.

- Tính đầy đủ, đồng bộ: Thông tin phải phản ánh toàn diện, đa chiều hoạt động thực tế. Vi phạm nguyên tắc này sẽ dẫn tới công tác quản lý bị phiến diện, mất thời gian.

- Tính hệ thống, tổng hợp: Thông tin không chỉ đòi hỏi đầy đủ về lượng mà còn phải được xây dựng theo hệ thống có logic. Cung cấp thông tin có hệ thống mang tính tổng hợp giúp cho nhân viên văn phòng tiết kiệm thời gian, chi phí.

- Tính đơn giản, dễ hiểu: Để tránh hiểu sai, hiểu lầm dẫn đến làm sai, thông tin phải đơn giản, dễ hiểu, rõ ràng, rành mạch, dễ nhớ. Trong trường hợp sử dụng các thông tin chuyên môn kỹ thuật cần phải giải thích rõ ràng, ghi chú đầy đủ.

- Đảm bảo tính kịp thời: Thông tin là căn cứ quan trọng để ra quyết định quản lý, là xuất phát điểm để định hướng chiến lược, chiến thuật trong quản lý. Việc thu thập thông tin đòi hỏi sự đáp ứng kịp thời, nhanh nhạy, chính xác, tiết kiệm. Thông tin kịp thời là cơ sở của việc đưa ra những quyết định quản lý kịp thời của người lãnh đạo.

- Đảm bảo yêu cầu bí mật đối với những tài liệu mật theo quy định của Nhà nước.

- Bảo đảm tính hiệu quả: Yêu cầu này đòi hỏi không phải tổ chức công tác thông tin với bất kỳ giá nào mà phải dựa vào yêu cầu cần thiết để khai thác về số lượng, chất lượng, chủng loại và thời gian. Việc trang bị máy móc, thiết bị hiện đại cho công tác thông tin phải được cân nhắc giữa nhu cầu với khả năng sử dụng, giữa kết quả mang lại và chi phí bỏ ra để tránh lãng phí.

3. Những nguyên tắc và quy trình tổ chức thông tin

3.1. Một số nguyên tắc tổ chức thông tin

Trong giáo trình *Hành chính văn phòng trong cơ quan Nhà nước* - Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội đã đưa ra các nguyên tắc sau đây:

- Nguyên tắc tài liệu xuất (hay nguyên tắc thông tin ban đầu): Tài liệu xuất là những tài liệu thông tin đã hoàn thành việc xử lý để cung cấp cho đối tượng phục vụ phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ của đối tượng đó. Những thông tin này thường đến từ nhiều kênh và người sử dụng cần phải được biết để lựa chọn những thông tin phù hợp, tương thích với nhu cầu công việc của mình. Tuy nhiên, trước tiên người cung cấp tin cần phân loại và xử lý ngay nhằm xác định đối tượng sử dụng và mức độ cung cấp có thể tương ứng. Cũng nhờ những thao tác đó có thể giảm thiểu tối đa những biểu hiện của sự quá tải, nhiễu hoặc đói thông tin. Thông tin tài liệu xuất có ý nghĩa quan trọng đặc biệt, do đó phải tuyệt đối chính xác nhằm tránh những hậu quả đáng tiếc trong quản lý. Về phương diện này cũng cần nhấn mạnh tính bảo mật của thông tin: Những nội dung thông tin thuộc phạm vi bí mật Nhà nước phải được tổ chức quản lý và sử dụng theo đúng các quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật Nhà nước.

- Nguyên tắc khối thông tin thống nhất đòi hỏi tài liệu thông tin phải được tập hợp thành từng khối theo mục đích sử dụng nhằm tiết kiệm thời gian tìm kiếm thông tin và tránh được tình trạng quá tải hoặc nhiễu thông tin không cần thiết. Trong quá trình thiết lập các khối thông tin, những thông tin sai lệch, lạc hậu có thể được loại bỏ kịp thời và do đó hoạt động của cơ quan, tổ chức sẽ không bị những ảnh hưởng tiêu cực.

- Nguyên tắc chất lượng thông tin đảm bảo cho tài liệu thông tin có tính chính xác (phản ánh các sự kiện khách quan), tính đầy đủ, đồng bộ (phản ánh đầy đủ mọi mặt của sự kiện), tính dễ hiểu và dễ tiếp thu (rõ ràng, mạch lạc, dễ hiểu, dễ đọc), tính kịp thời (kịp thời gian, thời điểm, thời cơ, thời tiết và thời vụ).

- Nguyên tắc tiết kiệm đòi hỏi hệ thống thông tin phải được tổ chức trên cơ sở những nhu cầu cần thiết của công việc, từ đó có căn cứ để tính toán một cách khoa học những chí phí vật chất về lao động, tài chính, ứng dụng tiến bộ khoa học - công nghệ, v.v. Thông tin được khai thác từ các nguồn khác nhau với những khối lượng và chất lượng khác nhau, do đó cần tổ chức thông tin một cách khoa học, trên cơ sở tính toán những nhu cầu cần thiết, phù hợp với khả năng vật chất, nhân lực của cơ quan, tổ chức nhằm mục tiêu phục vụ trực tiếp cho hoạt động thực tế, của cơ quan, tổ chức đó.

3.2. Quy trình công nghệ thông tin

- "Công nghệ thông tin là tập hợp các phương pháp khoa học, các phương tiện và công cụ kỹ thuật hiện đại - chủ yếu là kỹ thuật máy tính và viễn thông - nhằm tổ chức, khai thác và sử dụng có hiệu quả các nguồn tài nguyên thông tin rất phong phú và tiềm tàng trong mọi lĩnh vực hoạt động của con người và xã hội".

Nhìn chung, quy trình công nghệ thông tin gồm các bước sau đây:

- Xác định nhu cầu thông tin trong cơ quan, đơn vị: Để tiến hành thu thập thông tin trước hết cần xác định nhu cầu thông tin. Số lượng các loại thông tin rất phong phú và đa dạng nhưng không phải tất cả các thông tin đều có giá trị như nhau. Vì vậy cần xác định rõ số lượng, loại thông tin cần thu thập. Đây là vấn đề cốt yếu trong quản lý thông tin, nó là cơ sở cho việc hình thành hệ thống thông tin nội bộ, nó giúp giảm nhẹ tình trạng thiếu thông tin hoặc thông tin không thích hợp cho việc ra quyết định trong tổ chức.

- Xây dựng và tổ chức nguồn tin: Căn cứ vào yêu cầu của lãnh đạo và quản lý về thông tin tiến hành xây dựng và tổ chức nguồn tin. Đây là khâu có tính chất quyết định đối với hiệu quả của các khâu tiếp theo cũng như toàn bộ quy trình công nghệ thông tin. Tại đây, một khi việc xác định các yêu cầu của lãnh đạo và nhu cầu của cơ quan, tổ chức về thông tin không chính xác, sai lệch, sẽ dẫn tới những sai lầm không thể tránh khỏi trong các khâu tiếp theo.

- Thu thập thông tin: được tiến hành theo các kênh, các hệ thống phân loại ổn định. Thông tin có thể được thu thập từ các nguồn khác nhau (qua hệ thống thông tin báo cáo định kỳ theo quy chế, qua hội họp, giao ban, qua việc đi nắm trực tiếp cơ sở...), qua một số công đoạn nhất định (bắt đầu tra tìm, tiến hành tra tìm, kết thúc tra tìm).

- Nghiên cứu, phân tích và xử lý thông tin: Thông qua việc kiểm tra tính chính xác, tính hợp lý của các tài liệu, số liệu; hệ thống hóa, phân tích tổng hợp số liệu, tài liệu; chỉnh lý chính xác số liệu, tài liệu để chúng phản ánh được tình hình, xác định đúng bản chất của các sự việc, các hoạt động, từ đó đưa ra các giải pháp, phương án cho các quyết định quản lý dưới các hình thức kiến nghị, đề xuất sáng kiến giải quyết, ban hành các văn bản thích hợp.

- Cung cấp, phổ biến thông tin: nhanh chóng, kịp thời, đúng đối tượng

bằng các hình thức thích hợp (phổ biến tại hội nghị, yết thị, qua các kênh thông tin đại chúng...).

- Bảo quản, lưu trữ thông tin nhằm bảo đảm cho tài liệu thông tin không bị hư hỏng và phục vụ cho công tác hàng ngày và lâu dài. Việc bảo quản, lưu trữ thông tin cần được bảo đảm về cơ sở vật chất, những thiết bị tiên tiến. Việc tính toán, cân đối chi phí cho hoạt động là cần thiết, song nếu xem nhẹ, tính toán thái quá đối với yêu cầu này thì cái giá phải trả sẽ đắt hơn nhiều khi thông tin bị hủy hoại, rò rỉ...

II. THU THẬP VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN

1. Thu thập và chuẩn bị thông tin

Việc thu thập và chuẩn bị thông tin cần được các thư ký văn phòng tiến hành một cách thường xuyên. Trong thời đại bùng nổ thông tin, nếu không biết lựa chọn để thu nhận sẽ dẫn đến loạn tin. Căn cứ quan trọng để thu nhận tin là phải xuất phát từ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, phạm vi hoạt động của cơ quan. Để đảm bảo giá trị thiết thực, chất lượng cao, việc kiểm tra chặt chẽ thông tin là hết sức cần thiết: Nguyên tắc là phải đảm bảo nguồn tin xuất phát từ đâu, tin không trùng lắp, có định hướng, có trọng tâm, trọng điểm, tránh thông tin thừa không cần thiết.

1.1. Các nguồn tin

Thông tin phục vụ cho hoạt động quản lý thường được thu thập ở những nguồn sau:

- Nguồn bán công khai: các văn bản đi, văn bản đến.

- Nguồn công khai: sách báo, tạp chí, đài phát thanh, vô tuyến truyền hình.

- Thông tin truyền miệng: ý kiến đóng góp, phản ánh từ các cuộc họp, qua điện thoại, qua trao đổi trực tiếp.

1.2. Phương pháp lấy tin

Để thu thập thông tin từ các nguồn trên, thư ký văn phòng cần nắm vững một số phương pháp cụ thể sau:

- Thông tin từ văn bản được thu thập bằng cách:

+ Tiếp nhận từ bưu điện chuyển tới hoặc nhận trực tiếp.

+ Thường xuyên sưu tầm và cập nhật các văn bản pháp luật có liên quan.

+ Quy định và thực hiện nghiêm túc chế độ nộp, lưu đối với văn bản đi.

+ Thực hiện việc thu thập các hồ sơ công việc theo quy định để đưa vào lưu trữ hiện hành.

- Thông tin qua sách báo, tạp chí được thu thập bằng cách:

+ Đặt mua thường xuyên các báo, tạp chí, truy cập internet có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ hoặc lĩnh vực hoạt động của cơ quan, tổ chức.

+ Tổng hợp các tin, bài theo từng vấn đề.

- Các thông tin khác được thu thập bằng cách: nghe, ghi chép, sao chụp, tổng hợp các số liệu.

2. Xử lý thông tin

Việc xử lý thông tin nhằm nâng cao chất lượng thông tin; tránh quá tải tin, nhiễu tin; giảm thời gian chọn lọc tin. Xử lý thông tin là một nghiệp vụ phức tạp, đòi hỏi các thư ký văn phòng phải có trình độ chuyên môn cao, có hiểu biết xã hội rộng và có khả năng phân tích, tổng hợp vấn đề.

2.1. Tập hợp và hệ thống hoá thông tin theo từng vấn đề, từng lĩnh vực

Hàng ngày mỗi một cơ quan thường nhận được rất nhiều thông tin từ nhiều nguồn khác nhau (từ văn bản, sách báo, nguồn thông tin truyền miệng...). Do số lượng lớn, nội dung thông tin lại liên quan đến nhiều vấn đề, nhiều lĩnh vực, nên đòi hỏi văn phòng trước tiên phải tập hợp văn bản theo từng vấn đề, từng lĩnh vực.

Để làm được việc này, các thư ký văn phòng phải có khả năng tóm tắt tin và phân loại thông tin theo nhóm.

Khi tiến hành tóm tắt tin, cần tóm tắt những thông tin cơ bản, những thông tin mới hoặc những thông tin có điểm khác biệt với những thông tin trước đó, đặc biệt là các mệnh lệnh của cấp trên hoặc các yêu cầu, đề nghị cần giải quyết.

2.2. Phân tích và kiểm tra độ chính xác của các thông tin

Công việc này thường chủ yếu do bộ phận tham mưu giúp việc lãnh đạo hoặc do bản thân người lãnh đạo nghiên cứu, phân tích và sử dụng.

Việc phân tích thông tin, trước hết phải đưa các thông tin đã được tóm tắt theo hệ thống vấn đề. Điều này giúp các thư ký phát hiện ra các thông tin trùng lặp, chồng chéo, các thông tin không thống nhất, thậm chí trái ngược

nhau. Nếu gặp trường hợp này, phải phân tích xác định độ tin cậy của các nguồn tin, lý giải được sự mâu thuẫn giữa các thông tin (nếu có) và chọn ra những thông tin đầy đủ hơn, có độ tin cậy cao hơn. Sau đó căn cứ các thông tin có được, phân tích tình hình trước mắt, dự đoán xu thế phát triển, từ đó đưa ra những nhận xét, đánh giá, kết luận đúng đắn và những đề nghị thiết thực, sát thực tế nhằm giải quyết được vấn đề.

III. CUNG CẤP THÔNG TIN TRÊN LĨNH VỰC THƯƠNG MẠI

Để cung cấp thông tin cho lãnh đạo và các bộ phận chức năng trong cơ quan và cho các tổ chức, cá nhân, thư ký văn phòng cần thực hiện một số nghiệp vụ sau:

1. Tìm hiểu chính xác yêu cầu của người cần cung cấp tin

Để có thể cung cấp các thông tin một cách đầy đủ, kịp thời và chính xác, cần xác định rõ một số vấn đề sau:

- Yêu cầu cung cấp tin về vấn đề gì?
- Phạm vi thông tin cần phải cung cấp?
- Thời gian cho phép để có thể thu thập và chuẩn bị thông tin.
- Hình thức cung cấp tin: bằng văn bản hoặc sao chụp các tài liệu, hoặc báo cáo trực tiếp.

Nếu chưa rõ yếu tố nào phải hỏi lại, để tránh tình trạng thu thập các thông tin không đúng yêu cầu hoặc quá thời gian cho phép.

2. Xác định các thông tin cần cung cấp

Căn cứ vào yêu cầu cần cung cấp tin, phải nhanh chóng xác định những thông tin cần phải cung cấp. Công việc này đòi hỏi người thư ký phải có trình độ phân tích yêu cầu, nắm vững những vấn đề cơ bản có liên quan đến hoạt động của cơ quan, có hiểu biết xã hội rộng nhằm xác định được phạm vi, giới hạn của từng loại thông tin cần cung cấp một cách đầy đủ và chính xác.

Nếu xác định đúng nội dung của các thông tin cần phải cung cấp sẽ quyết định đến chất lượng và hiệu quả của việc cung cấp thông tin. Ngược lại, nếu xác định không chính xác sẽ không đáp ứng được yêu cầu của người cần được cung cấp tin, đồng thời sẽ mất thời gian và công sức trong việc thu thập những thông tin không cần thiết.

3. Cung cấp thông tin cho người dùng tin

Căn cứ vào nhu cầu của người dùng tin để bảo đảm cung cấp thông tin đúng đối tượng, đúng định hướng và kịp thời. Việc cung cấp thông tin có thể được tiến hành dưới các hình thức sau đây:

- Sao chụp một phần hoặc toàn bộ các văn bản cần thiết gửi cho người dùng tin. Đây là hình thức cung cấp thông tin đơn giản, thường sử dụng trong phạm vi hẹp. Tuy nhiên, nếu sao chụp nhiều văn bản cần sắp xếp các văn bản theo một thứ tự nhất định (theo thời gian ban hành, theo trình tự giải quyết vấn đề hoặc theo từng lĩnh vực) để dễ theo dõi và xử lý. Các văn bản rời lẻ cần được ghim lại, để trong cặp ba dây hoặc cặp ni lông, tránh thất lạc và mất mát.

- Tổng hợp bằng văn bản: Đây là hình thức cung cấp thông tin phức tạp. Dựa trên cơ sở các thông tin đã có, phải hoàn thành một văn bản để trình bày các thông tin đó một cách khái quát, tổng hợp, có các số liệu và chi tiết minh hoạ. Ví dụ: báo cáo định kỳ (tháng, quý, 6 tháng, cả năm), báo cáo chuyên đề. Để có thể cung cấp thông tin theo hình thức này cần thu thập thông tin đầy đủ, tổng hợp, xử lý và lựa chọn các thông tin cần thiết, phải có khả năng trình bày các thông tin đó thành một văn bản hoàn chỉnh, phải có vốn ngôn ngữ phong phú, tư duy khoa học, mạch lạc.

Đối với các doanh nghiệp, có thể thông báo cho khách hàng bằng chữ viết, bảng đen, bản niêm yết ghi danh mục hàng hóa có bán trong cửa hàng, giá cả, thời gian bán; đối với cửa hàng quy mô lớn có thể cung cấp thông tin cho khách hàng bằng cách quảng cáo bằng báo chí, áp phích, panô nhằm giới thiệu những mặt hàng đang kinh doanh hoặc những mặt hàng sẽ có bán trong cửa hàng. Một số doanh nghiệp cung cấp thông tin cho khách hàng bằng tờ gấp, tờ rơi, báo giá qua Fax...

- Cung cấp thông tin trực tiếp: Đây là hình thức cung cấp tin trực tiếp giữa thư ký và người có yêu cầu cần cung cấp tin. Hình thức cung cấp tin này đòi hỏi cần ghi tóm tắt nội dung các thông tin cần thiết vào sổ tay theo thứ tự logic để khi trình bày không bị thiếu, không bị nhầm. Nếu thấy cần thiết vẫn phải sao chụp các văn bản, tài liệu và mang theo để có thể thuyết minh hoặc đưa ra dẫn chứng khi cần thiết.

Lưu ý: Sau khi cung cấp tin, thư ký phải lưu lại các văn bản, các số liệu

đó để cung cấp trong các lần sau, hoặc làm bằng chứng nếu các thông tin đó gặp phải sự phản bác hoặc bị xuyên tạc và bóp méo.

Đối với các doanh nghiệp, có thể thông báo cho khách hàng qua hệ thống phát thanh của cửa hàng, bằng lời nói của nhân viên trong quá trình bán hàng, giới thiệu về hàng hóa mới, chất lượng, giá cả, cách sử dụng, cách thức thanh toán; hoặc triển lãm kết hợp với bán hàng hội chợ...

4. Yêu cầu của người thư ký trong quá trình tổ chức thông tin

Là người giúp việc cho lãnh đạo và các bộ phận chuyên môn, thư ký chủ yếu tham gia vào việc thu thập, khai thác, sử dụng các thông tin phục vụ cho việc ra quyết định và kiểm tra hiệu quả của các nhiệm vụ đã triển khai.

Muốn làm được điều đó, yêu cầu được đặt ra đối với người thư ký là:

- Hiểu rõ nhiệm vụ chính trị và chuyên môn của lĩnh vực mình hoạt động.

- Hiểu biết chính xác (phán đoán) nhu cầu thông tin của lãnh đạo và các bộ phận chuyên môn.

- Đánh giá được ý nghĩa của những thông tin mà mình thu thập, xử lý, phục vụ tin đối với những người dùng tin.

- Nắm vững, tìm tòi và có khả năng phát hiện, thu thập những thông tin cần thiết.

- Nắm chính xác dòng tin cơ quan và hệ thống thông tin hữu quan để khai thác tin hợp lý, đúng lúc.

Câu hỏi và bài tập

1. Thông tin trong quản lý là gì?
2. Khi giải quyết một công việc, lãnh đạo cần đến những nguồn thông tin nào?
3. Nội dung chủ yếu phải làm khi cung cấp thông tin phục vụ lãnh đạo?
4. Yêu cầu của người thư ký trong quá trình tổ chức thông tin?

Chương 3

XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH, KẾ HOẠCH CÔNG TÁC

Mục tiêu:

- Hiểu được khái niệm, nội dung, vai trò của chương trình kế hoạch; các loại chương trình, kế hoạch; yêu cầu và quy trình xây dựng chương trình, kế hoạch.

- Có khả năng lập chương trình, kế hoạch công tác đảm bảo yêu cầu về nội dung và có tính khả thi.

Nội dung tóm tắt:

- Chương trình, kế hoạch công tác là sự định hình, dự báo mục tiêu, định hướng và phương thức thực hiện các mục tiêu, định hướng đó của cơ quan, tổ chức trong một khoảng thời gian nhất định.

- Chương trình, kế hoạch phải được lập đúng yêu cầu.

- Chương trình, kế hoạch phải có căn cứ khoa học và có tính khả thi.

- Công việc phải được phân công đúng thẩm quyền, đúng người, đúng chuyên môn nhằm thực hiện tốt chương trình, kế hoạch đặt ra.

- Người thư ký có trách nhiệm giúp lãnh đạo lập chương trình, kế hoạch công tác, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện chương trình, kế hoạch đó.

I. KHÁI NIỆM, NỘI DUNG, VAI TRÒ CỦA CHƯƠNG TRÌNH, KẾ HOẠCH CÔNG TÁC

1. Khái niệm chương trình, kế hoạch công tác

Chương trình, kế hoạch công tác là sự định hình, dự báo mục tiêu, định

hướng và phương thức thực hiện các mục tiêu, định hướng đó của cơ quan, tổ chức trong một khoảng thời gian nhất định.

Chương trình, kế hoạch công tác được thể hiện bằng những văn bản có tên loại tương ứng với tính chất của một bản dự kiến những công việc cơ quan, tổ chức phải làm trong một khoảng thời gian xác định nào đó. Sự dự báo có tính phương hướng, chủ trương cho một khoảng thời gian dài, nhiều năm thường gọi là chương trình. Chương trình thông thường có nội dung về những công việc lớn, có ý nghĩa quan trọng, lâu dài của đất nước, địa phương, ngành, lĩnh vực. Những hoạt động cụ thể nhằm triển khai những mục tiêu đã định trong khoảng thời gian ngắn (tháng, quý, năm) thường được trình bày trong bản kế hoạch. Những công việc cụ thể của mỗi tuần được thể hiện bằng lịch công tác hay lịch làm việc.

2. Nội dung chương trình, kế hoạch công tác

Chương trình, kế hoạch bao gồm các nội dung:

+ Mục tiêu, hiệu quả.

+ Nội dung công việc, biện pháp tiến hành, thời gian thực hiện, người thực hiện, kết quả cụ thể.

+ Các điều kiện đảm bảo thực hiện chương trình, phương tiện làm việc, kinh phí phục vụ thực hiện chương trình.

+ Các biện pháp tổ chức và kiểm tra thực hiện kế hoạch.

Mục tiêu nên cao hơn khả năng thực tế một chút để có hứng thú phấn đấu. Biết rõ mình cần gì, muốn gì, khi ra kế hoạch, cùng những thuận lợi và khó khăn của nó. Đề ra cách khắc phục khả thi. Chia mục tiêu ra nhiều phần kế hoạch nhỏ và giải quyết từng phần một. Nên có kế hoạch dự phòng cho những mục tiêu không chắc chắn lắm.

3. Vai trò của chương trình, kế hoạch trong hoạt động thương mại

Có thể thấy, chương trình, kế hoạch là phương tiện hoạt động quan trọng của cơ quan và tổ chức xã hội để bảo đảm cho những hoạt động đó được thực hiện liên tục, thống nhất, theo đúng mục đích và yêu cầu đặt ra; là cơ sở để

tập thể lãnh đạo (thủ trưởng và các phó thủ trưởng...) của cơ quan chỉ đạo, điều hành công việc trong từng thời gian được chủ động, vừa quán xuyến toàn diện các mặt công tác, vừa nắm chắc các công việc trọng tâm, nhằm đạt được yêu cầu, mục tiêu cụ thể trong từng thời gian nhất định.

Làm việc có chương trình và tuân theo chương trình là yêu cầu đầu tiên của cách làm việc khoa học trong các cơ quan, tổ chức.

Chương trình công tác còn bảo đảm cho sự chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo cơ quan được thống nhất, tập trung được trí tuệ và sức mạnh tập thể của lãnh đạo để thực hiện cho được những vấn đề quan trọng đã chọn lọc, dự kiến và được sắp xếp theo thứ tự thời gian cần thiết. Chương trình giúp cho hoạt động quản lý của cơ quan có định hướng mục tiêu rõ ràng, chủ động, tránh bị động gặp đâu làm đấy hoặc luôn bị cuốn hút theo các việc vụn vặt, đột xuất hoặc sự vụ.

Điều hành có chương trình và theo chương trình là biện pháp quan trọng để nâng cao được hiệu quả công tác quản lý, vì nó huy động được các cơ quan giúp việc và các ngành có liên quan chủ động chuẩn bị, tổ chức thực hiện theo một kế hoạch chung thống nhất, phối hợp đồng bộ, nhịp nhàng để thực hiện những nhiệm vụ đã đề ra.

Chương trình, kế hoạch giúp cho hoạt động của từng nhân viên và toàn cơ quan có mục tiêu, nhiệm vụ cụ thể, rõ ràng, luôn luôn chủ động không bị lôi cuốn vào công việc sự vụ, có thể chủ động ứng phó tối đa trước những sự kiện bất ngờ nhất. Ví dụ: Làm việc có chương trình và theo chương trình cũng giúp cho các bộ phận làm công việc phục vụ vật chất, kỹ thuật của văn phòng (quản trị, văn thư, hành chính) chủ động được công việc, bố trí điều kiện vật chất, phương tiện kỹ thuật, địa điểm họp, xe cộ đi lại..., để dễ dàng, chủ động, tiết kiệm.

Tóm lại một chương trình, kế hoạch có tính khoa học sẽ là nhân tố quan trọng khẳng định thực hiện thắng lợi những mục tiêu, nhiệm vụ đã được đặt ra.

II. PHÂN LOẠI CHƯƠNG TRÌNH, KẾ HOẠCH CÔNG TÁC

Thông thường chương trình, kế hoạch công tác được chia thành các loại sau:

1. Theo thời gian dự kiến

Theo thời gian tương đối có chương trình, kế hoạch dài hạn, trung hạn, ngắn hạn. Theo thời gian tuyệt đối có kế hoạch tuần, kế hoạch tháng, kế hoạch quý, kế hoạch năm,...

- Chương trình, kế hoạch dài hạn hoặc chiến lược:

+ Độ dài thời gian: từ 5 đến 10 năm trở lên.

+ Xác định các phương hướng và nội dung có tính chất định hướng, chiến lược.

Phải xây dựng kế hoạch chiến lược để tạo phương hướng cơ bản cho hoạt động của cơ quan, giúp cho việc tính toán nhằm đầu tư toàn diện và tăng cường hiệu quả hoạt động của cơ quan.

Yêu cầu đối với kế hoạch chiến lược là xác định mục tiêu cuối cùng mà tất cả các hoạt động của một cơ quan đều nhằm đạt tới trong một thời gian nhất định, các mục tiêu của từng lĩnh vực: kinh tế, xã hội...

- Chương trình, kế hoạch trung hạn:

+ Độ dài thời gian: từ 1 đến 5 năm.

+ Thực hiện các nội dung nằm trong phương hướng chiến lược của kế hoạch dài hạn và đề xuất các biện pháp thực hiện, biện pháp quản lý để đạt hiệu quả tổng thể trong thời gian 1 năm hoặc một số năm của kế hoạch.

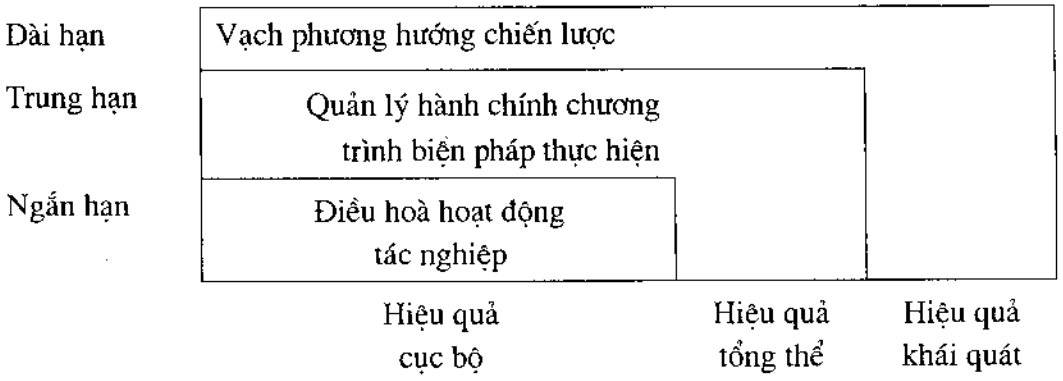
- Chương trình, kế hoạch ngắn hạn:

+ Độ dài thời gian: dưới 1 năm (kế hoạch 6 tháng, kế hoạch quý, tháng, tuần, ngày...).

+ Cụ thể hoá các nội dung và biện pháp của kế hoạch trung hạn để thực hiện trong một thời gian ngắn.

Các loại kế hoạch này có liên quan với nhau và thống nhất với nhau về mục đích.

Ba loại kế hoạch trên có thể so sánh trong biểu đồ sau:



2. Theo cấp bậc lập kế hoạch trong hệ thống bộ máy quản lý

- Chương trình, kế hoạch quản lý cấp lãnh đạo do lãnh đạo cấp trung ương hoạch định, bao gồm các nội dung sau:

+ Mục đích, đường lối, chính sách dài hạn.

+ Tổ chức đang đi đến đâu? Tại sao?

+ Kinh phí là bao nhiêu? Cần những loại tài nguyên nào?

+ Ai kiểm soát cái gì?

+ Ai chịu trách nhiệm về công việc gì?

+ Kết quả mong muốn là những gì? Khi nào? Ở đâu?

- Chương trình, kế hoạch quản lý cấp trung gian do lãnh đạo cấp tỉnh, thành phố, quận, huyện, đưa ra, bao gồm các nội dung sau:

+ Đạt những mục đích bằng cách nào?

+ Tài nguyên và phương tiện cần thiết là những gì? Bao nhiêu?

+ Khi nào thực hiện các chương trình đã được phê duyệt?

+ Phối hợp các hoạt động chính ở đâu?

+ Ai kiểm soát những hoạt động này?

- Chương trình, kế hoạch quản lý cấp thừa hành do lãnh đạo từng công sở chuyên môn, phòng ban đưa ra, bao gồm các nội dung sau:

+ Giao công tác cá nhân.

+ Xây dựng thời biểu hoạt động cụ thể: Khi nào? Ở đâu? Làm gì?

+ Trang bị tiện nghi, cơ sở vật chất cần thiết đảm bảo cho hoạt động của cơ quan được thuận lợi.

+ Bố trí và động viên nhân viên.

+ Báo cáo sự tiến triển của các công tác và những biện pháp điều chỉnh, sửa sai cần thiết.

+ Điều chỉnh cần thiết, bố trí nhân sự và công việc để hoàn thành nhiệm vụ được giao.

Ngoài ra chương trình, kế hoạch công tác còn có thể là của toàn cơ quan, của từng cá nhân, hoặc được chia thành định kỳ, bổ sung, kiểm tra...

III. NHỮNG CĂN CỨ ĐỂ LẬP CHƯƠNG TRÌNH, KẾ HOẠCH CÔNG TÁC

Ở mỗi cấp độ, mỗi loại hình kế hoạch có các căn cứ khác nhau. Nội dung để thiết lập các chương trình, kế hoạch của các đơn vị khác nhau thì căn cứ khác nhau.

1. Căn cứ vào mục tiêu của cơ quan và yêu cầu thực tế đặt ra trong từng giai đoạn lịch sử tương ứng với chức năng, nhiệm vụ của mỗi cơ quan: đặc điểm tình hình chung của cơ quan trên tất cả các lĩnh vực công tác, trong đó chú ý tới công tác tồn đọng từ thời gian trước chuyển sang; điều kiện vật chất đảm bảo thực hiện được khối lượng công việc sẽ đề ra (kinh phí, phương tiện làm việc...).

2. Căn cứ vào chủ trương, chính sách của cấp trên

Căn cứ vào chủ trương chung của cấp trên: đó là chủ trương, chính sách, nghị quyết của Đảng và Nhà nước có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của cơ quan trong từng thời kỳ.

Căn cứ vào chương trình công tác của cơ quan cấp trên và ý kiến chỉ đạo của thủ trưởng cơ quan cấp trên trực tiếp đối với nhiệm vụ của cơ quan mình.

3. Căn cứ vào kế hoạch hàng năm của cơ quan, tổ chức

Tóm lại, những căn cứ nêu trên thường có tính ổn định trong hoạt động của các cơ quan, tổ chức. Ngoài ra, các nhà lập chương trình, kế hoạch công tác còn phải quan tâm, nghiên cứu những vấn đề sau khi tiến hành lập chương trình, kế hoạch:

- Tình hình giao dịch với các cơ quan khác.

- Sự trưởng thành và phát triển của tổ chức.

- Sự thay đổi nhân lực (số lượng, trình độ cán bộ) có trong khoảng thời gian thực hiện chương trình.

- Tiến bộ khoa học kỹ thuật và thực trạng cải tiến chất lượng công việc.

- Những biến động chính trị, kinh tế xã hội nói chung có tác động đến hoạt động của cơ quan...

IV. YÊU CẦU VÀ QUY TRÌNH XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH, KẾ HOẠCH CÔNG TÁC

1. Yêu cầu đối với chương trình, kế hoạch công tác

Yêu cầu về thời gian xây dựng chương trình công tác: chương trình công tác năm sau chuẩn bị từ tháng 10 năm trước. Chương trình công tác quý sau chuẩn bị từ ngày 15 của tháng cuối quý trước. Chương trình công tác tháng quý sau chuẩn bị từ ngày 15 của tháng cuối quý trước. Chương trình công tác tháng sau chuẩn bị từ ngày 25 của tháng trước.

Chương trình, kế hoạch có thể được trình bày bằng những loại văn bản với hiệu lực pháp lý khác nhau, song ngoài những yêu cầu đối với một văn bản quản lý nói chung, cũng cần phải đảm bảo một số yêu cầu khác nữa như sau:

- Trong nội dung của văn bản cần chỉ rõ danh mục những công việc dự kiến, người chịu trách nhiệm, thời hạn hoàn thành. Trong trường hợp thật cần thiết có thể nêu thêm những chi phí cần thiết, những phương án dự phòng.

- Nội dung phải bám sát và thể hiện được những căn cứ xây dựng, bảo đảm thực hiện chức năng, nhiệm vụ cơ bản của cơ quan, đơn vị, mệnh lệnh của cấp trên.

- Các công việc phải được sắp xếp có hệ thống theo trình tự ưu tiên liên hoàn, có trọng tâm, trọng điểm; không đổ dồn công việc sự vụ lên vai các cấp lãnh đạo.

- Chương trình phải phù hợp với khả năng chuẩn bị và thời gian chuẩn bị, vấn đề phải sát thực có tính khả thi cao, tránh tham lam, chủ quan, ghi quá nhiều vấn đề vào chương trình rồi không thực hiện được, phải phân bổ quỹ thời gian sao cho hợp lý (ví dụ không bố trí họp nhiều ngày liền hoặc vào những

thời điểm không thuận lợi...). Khi lập chương trình cần có quỹ thời gian dự trữ, dự phòng những việc đột xuất thường xảy ra để tránh đảo lộn chương trình.

- Phải bảo đảm sự ăn khớp giữa chương trình, kế hoạch của tổ chức Đảng, đoàn thể cấp trên, địa phương (nếu có liên quan), đồng thời bảo đảm tính hệ thống, ăn khớp chương trình một năm, sáu tháng với chương trình tháng, tuần để bảo đảm thực hiện cho được những mục tiêu đề ra trong chương trình cả năm và sáu tháng.

Chương trình cả năm và sáu tháng, nêu lên những vấn đề lớn, quan trọng, phải bao quát toàn diện các lĩnh vực công tác của cơ quan. Chú ý thích đáng đến các vấn đề cơ bản có tính chất chiến lược. Xác định những đề án lớn cần chuẩn bị để trình cấp trên quyết định.

Chương trình quý và tháng, dựa trên cơ sở chương trình năm, sáu tháng và những vấn đề mới phát sinh trong quá trình điều hành để xác định các trọng tâm công tác, các nhiệm vụ cụ thể trong quý, trong tháng.

Lịch công tác hàng tuần: Căn cứ vào chương tình công tác tháng, khả năng tiến độ chuẩn bị các đề án và những công việc phải xử lý mà đề ra lịch họp hoặc lịch đi cơ sở cho phù hợp.

Trên thực tế, việc lập chương trình công tác trong tháng, tuần phải rất linh hoạt, cơ động, phải bám sát tình hình thực tế công tác của cơ quan mà có sự điều chỉnh, bổ sung chương trình cho phù hợp.

Đề cao công tác lập kế hoạch là một đặc trưng quan trọng của quản lý hiện đại. Nó giúp các nhà lãnh đạo, quản lý giảm đến mức tối đa các bất trắc, tập trung lực lượng để thực hiện tốt các mục tiêu đã định và kiểm tra hoạt động của cơ quan, tổ chức một cách thuận lợi, có căn cứ.

2. Quy trình xây dựng chương trịnh, kế hoạch công tác

Để có một chương trình công tác vừa đảm bảo chất lượng vừa đúng tiến độ thời gian, việc biên soạn bản chương trình công tác của cơ quan thông thường được tiến hành theo trình tự:

2.1. Nghiên cứu, lựa chọn và dự kiến nội dung công việc đưa vào chương trình, kế hoạch công tác

Dựa vào căn cứ để lập chương trình, xác định những trọng tâm công tác,

những mục tiêu phấn đấu mà cơ quan cần tập trung sức chỉ đạo, điều hành trong từng thời gian.

Thu thập đầy đủ các dữ liệu, các thông tin có liên quan cho công việc dự định sẽ làm hoặc cho toàn bộ các hoạt động của cơ quan, tổ chức, từ đó đưa ra những nhận định ban đầu về kế hoạch. Cần rà soát hồ sơ về những hoạt động trước đó nhằm xác định những công việc còn tồn đọng và trình tự ưu tiên giải quyết trong thời gian dự kiến sắp tới.

2.2. Xây dựng dự thảo

Thảo luận và thu thập đủ lượng thông tin qua các bộ phận có liên quan trong cơ quan, từ đó chủ động soạn thảo dự kiến chương trình; xác định mục tiêu, các vấn đề cần thiết phải giải quyết để thực hiện chương trình, các phương án hành động. Gửi xin ý kiến đối với những vấn đề có liên quan đến nhiều bộ phận, cơ quan, tổ chức. Sau đó hoàn chỉnh dự kiến chương trình. Chương trình càng được sự nhất trí cao trong cơ quan, tổ chức thì càng có khả năng thực hiện thành công.

Trong dự thảo nêu rõ:

- Tên gọi của chương trình, phạm vi, thời gian và đối tượng thực hiện.
- Tên công việc cần giải quyết (một cách khái quát và rõ).
- Hình thức giải quyết.
- Thời gian thực hiện.

2.3. Trình lãnh đạo ban hành chính thức để tổ chức thực hiện

Người thư ký chính là người trình xin ý kiến lãnh đạo cơ quan thông qua dự thảo chương trình để lãnh đạo quyết định.

Chương trình một năm, sáu tháng, quý, do tập thể lãnh đạo cơ quan thông qua, chương trình tháng có thể do thủ trưởng cơ quan thông qua và do thủ trưởng (hoặc phó thủ trưởng được phân công) ký ban hành.

Chương trình làm việc tuần do thủ trưởng, phó thủ trưởng thông qua; đồng thời trưởng phòng hành chính ký hoặc không ký mà chỉ ghi tên chịu trách nhiệm để phát hành.

2.4. Tổ chức triển khai thực hiện chương trình, kế hoạch và kiểm tra đánh giá

Sau khi chương trình đã được lãnh đạo cơ quan thông qua và ban hành, thủ trưởng các đơn vị, tổ chức của cơ quan có trách nhiệm và phải chủ động tổ chức thực hiện nhiệm vụ thuộc đơn vị mình.

Đối với những việc có liên quan đến nhiều đơn vị, đơn vị chủ trì phải tổ chức triển khai phối hợp với đơn vị khác và đôn đốc theo dõi quá trình thực hiện đến khi công việc kết thúc.

Việc tổ chức thực hiện chương trình là việc rất quan trọng và khó khăn đối với văn phòng. Hiện tượng thường xảy ra là có chương trình nhưng trong chỉ đạo thực hiện ít tuân thủ chương trình đã định làm nên nhiều cán bộ, cơ quan thực hiện bị động, lỡ việc mất nhiều thời gian. Vì vậy đòi hỏi văn phòng phải bám sát chương trình, một mặt theo dõi, đôn đốc các đơn vị được phân công chuẩn bị, mặt khác giúp lãnh đạo cơ quan điều chỉnh, xử lý, điều hành theo chương trình cho phù hợp với tình hình thực tế nhưng phải bám sát các mục tiêu chủ yếu.

Văn phòng giúp lãnh đạo cơ quan (thủ trưởng hoặc phó thủ trưởng) xác định rõ yêu cầu, nội dung cụ thể của từng vấn đề để giúp cho cơ quan, người được phân công chuẩn bị khỏi bị lạc đề, bảo đảm đúng yêu cầu, nội dung và quy trình, tiến độ thực hiện.

Quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, văn phòng phối hợp với đơn vị có việc báo cáo thủ trưởng cơ quan giải quyết kịp thời.

Đối với công tác văn phòng nói chung và nhiệm vụ của thư ký lãnh đạo nói riêng, công tác kiểm tra tình hình thực hiện kế hoạch luôn luôn có hai phạm vi:

Thứ nhất, theo chức năng của cơ quan, đơn vị để đảm bảo chức năng tham mưu tổng hợp.

Thứ hai, bảo đảm thực hiện lịch công tác của lãnh đạo cũng chính là để đảm bảo thực hiện đúng và đầy đủ các nhiệm vụ, kế hoạch chung.

Công tác kiểm tra của thư ký là sự đo lường, đánh giá tình hình thực tế để đảm bảo các hoạt động diễn ra theo đúng kế hoạch đã được duyệt. Quá trình kiểm tra để phát hiện các sai sót; để đánh giá các kết quả thực tế: so sánh, xem xét quá trình thực hiện các nhiệm vụ cụ thể theo kế hoạch, tiến độ giải quyết

công việc trong thực tế để điều chỉnh cách tiến hành công việc. Đây là nhiệm vụ thường xuyên của lãnh đạo, quản lý.

Nội dung kiểm tra:

- Kiểm tra việc sử dụng, bố trí nhân lực;

- Kiểm tra tài chính, kế toán, việc sử dụng kinh phí;

- Kiểm tra việc sử dụng các phương tiện làm việc của cơ quan, tổ chức;

- Kiểm tra quá trình giải quyết công việc hàng ngày theo mục tiêu, kế hoạch đã được thông qua.

Để công tác kiểm tra đơn giản, chính xác, đạt hiệu quả cao cần có các tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá ngay từ khi lập và bắt đầu thực hiện kế hoạch, các nội dung cần thống nhất trước giữa người kiểm tra và người thực hiện.

Các nguyên tắc kiểm tra: toàn diện, khách quan, kịp thời, cụ thể.

Quy trình kiểm tra gồm các bước sau:

- Đặt ra các hệ thống tiêu chuẩn cần thiết cho từng lĩnh vực dự định kiểm tra;

- Đánh giá kết quả một cách linh hoạt;

- Đánh giá hiệu quả một cách toàn diện nhằm tăng khả năng sáng tạo;

- Xử lý các sai lệch, điều chỉnh kế hoạch để thúc đẩy công việc.

Hình thức kiểm tra: Kiểm tra toàn diện là loại kiểm tra mà trong đó người lãnh đạo, quản lý phải căn cứ vào sự thay đổi của môi trường bên ngoài, của thực tế phát triển cơ quan, tổ chức để đánh giá lại các mục tiêu, kế hoạch đã đề ra trước đây, xem xét tính hơn thiệt của những mục tiêu đó mà có những điều chỉnh nếu thấy cần thiết. Điều này đặc biệt quan trọng đối với người lãnh đạo có vị trí cao.

Phương thức kiểm tra:

- Kiểm tra qua việc xem xét kế hoạch và phê duyệt kế hoạch;

- Kiểm tra qua việc đánh giá các tiêu chuẩn, định mức;

- Kiểm tra trực tiếp kết quả về số lượng và chất lượng công việc được thực hiện;

- Kiểm tra qua báo cáo của các bộ phận, đơn vị.

Yêu cầu đặt ra là phải thực hiện tốt chế độ báo cáo. Thường xuyên báo cáo

thủ trưởng hoặc phó thủ trưởng phụ trách kết quả tiến độ thực hiện chương trình, kiến nghị những vấn đề cần kịp thời xử lý, bổ sung, uốn nắn, đôn đốc thực hiện; kịp thời bổ sung, điều chỉnh chương trình cho sát, phù hợp với tình hình thực tế.

Hàng năm, hàng quý, sáu tháng cần có sơ kết, tổng kết, kiểm điểm, đánh giá rút kinh nghiệm việc thực hiện chương trình công tác trước hội nghị toàn thể cơ quan.

Cuối năm, các đơn vị báo cáo tình hình thực hiện chương trình của đơn vị mình. Báo cáo phải nêu rõ những việc đã làm, việc mới bổ sung. Báo cáo đảm bảo tính tổng hợp, đánh giá tình hình chung, song phải có số liệu cụ thể ở những công tác trọng tâm, công tác chính.

Trên cơ sở báo cáo của các đơn vị, kết hợp với quá trình theo dõi, văn phòng có trách nhiệm tổng hợp tình hình thực hiện chương trình công tác chung của cả cơ quan, biên tập thành văn bản trình thủ trưởng cơ quan ban hành.

Công tác kiểm tra cùng chế độ báo cáo được thực hiện nghiêm chỉnh là điều kiện hàng đầu để phát hiện các thay đổi dù nhỏ để kịp thời điều chỉnh. Nhiệm vụ tổng hợp và điều chỉnh các hoạt động buộc bộ phận thư ký giúp việc phải làm tốt công tác này.

Những yêu cầu của việc tổ chức kiểm tra:

- Hướng vào công việc chứ không nhằm vào con người. Nếu một công việc nào đó không được hoàn thành thì phải tìm được nguyên nhân cụ thể và đầy đủ. Tạo ra cảm giác không thoải mái trong quá trình kiểm tra là điều cần phải tránh.

- Các biện pháp kiểm tra phải hết sức linh hoạt. Việc xử lý kết quả kiểm tra phải đi vào bản chất vấn đề, không nên chỉ hời hợt bên ngoài.

- Cần xác định được các hệ thống tiêu chuẩn cần thiết cho từng lĩnh vực dự định kiểm tra. Ví dụ: Hệ thống kiểm tra quá trình thực hiện các thủ tục hành chính, kiểm tra việc sử dụng tài sản công, kiểm tra thời gian làm việc...

- Cần thu thập đầy đủ các thông tin nhằm giúp cho việc nhận diện chính xác những đặc điểm chủ yếu của hệ thống kiểm tra. Trên cơ sở đó người lãnh đạo, quản lý sẽ lựa chọn các tiêu thức được dùng để đo lường công việc trong quá trình kiểm tra. Các tiêu thức được lựa chọn phải hết sức điển hình.

- Các phương pháp kiểm tra, kiểm soát cần được tập trung một cách linh hoạt. Kiểm tra, kiểm soát phải gắn liền với quá trình điều hành công việc. Không nên lơi lỏng nhưng cũng không nên cứng nhắc trong quá trình này. Lơi lỏng trong kiểm tra sẽ dẫn đến sự buông lỏng kỷ cương trong điều hành, nhưng nếu quá máy móc sẽ có thể làm giảm mọi khả năng sáng tạo của cán bộ cấp dưới. Kết quả của việc kiểm tra, kiểm soát là phải thúc đẩy được công việc, động viên cán bộ, nhân viên làm việc tự giác hơn, vì mục tiêu chung, gắn bó với cơ quan, tổ chức hơn.

Để có một chương trình công tác phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ và được thực hiện có kết quả trong cơ quan, văn phòng cần có đầy đủ thông tin từ nhiều chiều, sát thực tế, nắm chắc chủ trương, có trình độ tổng hợp cao để chỉ đạo nhân viên thuộc quyền trong quá trình xây dựng và tổ chức thực hiện chương trình công tác.

Câu hỏi và bài tập

1. Chương trình và kế hoạch giống hoặc khác nhau như thế nào? Có thể kế hoạch hoá được toàn bộ hoạt động trong cơ quan hay không?

2. Nội dung chương trình, kế hoạch công tác?

3. Vì sao cần tổ chức tốt công tác kiểm tra? Kiểm tra được thực hiện với nội dung và hình thức cụ thể như thế nào để có hiệu quả?

4. Thực hành lập lịch công tác tuần và lịch công tác một ngày của thủ trưởng cơ quan (hiệu trưởng nhà trường, giám đốc)...

Chương 4

TỔ CHỨC HỘI HỌP

Mục tiêu:

- Hiểu được khái niệm, ý nghĩa của hội họp, các loại hội họp.

- Thực hiện tốt nhiệm vụ của người thư ký trong việc tổ chức hội họp.

Nội dung tóm tắt:

- Hội họp là hình thức hoạt động của cơ quan hoặc cuộc tiếp xúc có tổ chức và mục tiêu của một tập thể nhằm quyết định một vấn đề thuộc thẩm quyền hoặc thảo luận lấy ý kiến để tư vấn, kiến nghị.

- Phần lớn thời gian của mình các nhà quản lý dùng để hội họp.

- Có những loại hình hội họp khác nhau với những mục tiêu khác nhau.

- Hội họp chính thức có thủ tục tiến hành theo quy định. Biên bản phải được ghi chính xác và khách quan.

- Vai trò của thư ký là giúp chủ tọa chuẩn bị cuộc họp, chương trình nghị sự và ghi biên bản.

I. KHÁI NIỆM VÀ Ý NGHĨA CỦA HỘI HỌP

1. Khái niệm về hội họp

Hội họp là hình thức hoạt động của cơ quan, tổ chức hoặc cuộc tiếp xúc có tổ chức và mục tiêu của một tập thể nhằm quyết định một vấn đề thuộc thẩm quyền hoặc thảo luận lấy ý kiến để tư vấn, kiến nghị.

Theo quan niệm này, có hai loại mục đích của cuộc họp. Trước hết, họp

để thông qua quyết định có tính bắt buộc (tính nhà nước hoặc tính tổ chức), và thứ hai, họp để đưa ra các khuyến nghị, tư vấn (tính tham mưu, giúp việc).

Một cơ quan thường có nhiều cuộc họp để xử lý thông tin trong công việc. Hội họp là phương tiện để thúc đẩy sự phát triển của cơ quan.

2. Ý nghĩa

Việc tổ chức hội họp có ý nghĩa thiết thực trên các phương diện sau:

- Tạo ra sự phối hợp hành động trong công việc, nâng cao tinh thần tập thể và tạo ra năng suất lao động cao.

- Phát huy sự tham gia rộng rãi vào các công việc của cơ quan, đơn vị.

- Khai thác trí tuệ của tập thể, tạo cơ hội cho mọi người đóng góp những ý kiến sáng tạo của bản thân để xây dựng tổ chức vững mạnh.

- Phổ biến những tư tưởng, quan điểm mới, bàn bạc, tháo gỡ những khó khăn; uốn nắn sửa chữa những lệch lạc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

- Nếu tổ chức tốt, trong nhiều trường hợp hội họp cũng có thể đem lại những lợi ích kinh tế đáng kể.

II. PHÂN LOẠI

1. Căn cứ vào vị trí của đơn vị tổ chức hội họp

- Hội họp ra quyết định: Tuỳ theo tính chất, phạm vi và mức độ quan trọng có thể tổ chức hội họp (hội nghị, hội thảo) chuyên đề với sự tham gia của các ngành, các cấp, các đối tượng có liên quan để thu thập ý kiến nhằm phản ánh đúng đắn tình hình, tâm tư, nguyện vọng chung và đảm bảo cho các quyết định có tính khả thi cao.

- Hội họp phổ biến, triển khai nhằm mục đích phổ biến, quán triệt những quan điểm, tư tưởng, chủ trương, giải pháp đã đề ra, hoặc bàn bạc, xây dựng kế hoạch, chương trình hành động để triển khai những quyết định đã thông qua.

- Hội họp đôn đốc, kiểm tra nhằm kịp thời đánh giá kết quả việc triển khai chương trình, kế hoạch công tác và chỉ đạo, uốn nắn kịp thời những lệch lạc nếu có.

- Hội họp sơ kết, tổng kết nhằm đánh giá, rút kinh nghiệm đối với những hoạt động vừa qua và đưa ra phương hướng cho những hoạt động tiếp theo.

2. Căn cứ vào tính chất, mục đích của hội họp

- Hội họp trao đổi thông tin nhằm phổ biến, trao đổi tình hình, nắm bắt xử lý những thông tin liên quan đến hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình để kịp thời học tập, vận dụng hoặc rút kinh nghiệm trong công tác nhằm đạt hiệu quả cao hơn.

- Hội họp triển khai công việc để phổ biến, giải thích các quyết định chủ trương mới nhằm thống nhất chương trình, kế hoạch hoạt động.

- Hội họp mở rộng dân chủ nhằm tạo cơ hội cho mọi người phát biểu ý kiến, thể hiện ý nguyện của mình về những chủ trương, biện pháp mới tạo sự thống nhất cao trong thực hiện.

- Hội họp giải quyết vấn đề để thảo luận, bàn bạc giải quyết những tình huống cụ thể phát sinh trong quá trình thực hiện quyết định nhằm tạo sự nhất trí cao về mặt nhận thức và quyết tâm trong hành động với mục tiêu tạo ra những chuyển biến rõ rệt trong hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

3. Căn cứ vào hình thức hội họp

- Hội họp chính thức được tổ chức công khai, theo quyết định của lãnh đạo.

- Hội họp không chính thức được tổ chức trong diện hẹp, không công khai hoặc mang tính chất nội bộ nhằm bàn bạc những vấn đề quan trọng có nội dung bí mật hoặc không nên, chưa cần phổ biến rộng rãi.

III. QUY TRÌNH TỔ CHỨC CUỘC HỌP

Các cơ quan thường có những buổi họp từ buổi họp nội bộ, các kỳ họp hội đồng quản trị cho đến buổi họp quy mô lớn như các buổi hội thảo, hội nghị khách hàng, đại hội công nhân viên chức, đại hội cổ đông... Muốn làm việc này người tổ chức phải thông hiểu những giai đoạn và phần việc làm trong buổi họp và công tác sau buổi họp.

1. Chuẩn bị cuộc họp

Khi nhận nhiệm vụ chuẩn bị cho cuộc họp, người thư ký cần làm theo các bước như sau:

1.1. Xác định mục đích, tính chất và nội dung cuộc họp

Việc xác định mục đích, tính chất và nội dung cuộc họp sẽ giúp thư ký

nhận thức được ý nghĩa, tầm quan trọng, vị trí của từng cuộc họp để từ đó có kế hoạch và biện pháp tổ chức cho phù hợp.

Tổ chức cho những cuộc họp nội bộ thì khâu chuẩn bị rất đơn giản, người phụ trách (hoặc giao cho thư ký giám đốc hay trưởng phòng hành chính) chỉ cần thông báo bằng điện thoại đến các nhân viên tham dự, tổ chức phòng họp có đủ ánh sáng, hệ thống điều hoà không khí, hệ thống thu phát thanh, nước giải khát, người thư ký phải ghi chép nội dung buổi thảo luận và đúc kết những gì đã đạt được trong buổi họp.

Tuy nhiên, để tổ chức những buổi họp có quy mô lớn và tầm quan trọng như các cuộc hội thảo, các kỳ đại hội cổ đông, hội nghị khách hàng... thì thư ký phải xây dựng kế hoạch tổ chức và phân công người thực hiện từng phần việc, tránh quên việc và sai sót.

Trong chương trình nghị sự cần xác định rõ các hoạt động sẽ diễn ra, trình tự các hoạt động đó, người hoặc bộ phận thực hiện hoặc phụ trách việc điều hành các hoạt động, thời gian tối thiểu và tối đa cho từng hoạt động. Việc hội họp cần phải được đưa vào chương trình để có sự chuẩn bị nội dung cho chu đáo. Kế hoạch hội nghị có thể lập cho từng tháng, quý hoặc cả năm. Trong chương trình nghị sự cần nêu rõ những vấn đề sau:

- Tên buổi hội họp;
- Thời gian họp;
- Thành phần tham dự họp;
- Địa điểm họp;
- Phương tiện kỹ thuật, vật chất phục vụ cho cuộc họp;
- Nội dung họp;
- Các chương trình khác (tham quan, biểu diễn văn nghệ, chiêu đãi,...).

Ngay từ khâu lên chương trình, kế hoạch hội họp đã cần phải trả lời cho một số câu hỏi sau đây:

- Tại sao phải tổ chức hội họp? Nội dung hội họp là gì? Hội họp nhằm mục tiêu nào?

- Nội dung cần được chuẩn bị như thế nào? Có mấy báo cáo, tham luận? Những ai sẽ phát biểu?

- Cần mời những ai? Những ai là người sẽ đồng tình? Có thể có những ý

kiến phản đối nào? Trong trường hợp đó cần phản ứng ra sao?

- Hội họp sẽ được tổ chức như thế nào? Cần chuẩn bị những điều kiện vật chất gì? Cần bao nhiêu kinh phí, lấy ở đâu? Huy động nguồn nhân lực nào?

- Sau hội nghị sẽ triển khai công việc như thế nào?...

1.2. Quy định thành phần họp (trừ trường hợp thành phần tham gia đã được cố định)

Cần lập bản danh sách cụ thể để căn cứ vào đó gửi giấy triệu tập hoặc giấy mời, tránh để sót.

Danh sách đại biểu dự hội họp

STT	Họ và tên	Cơ quan	Chức vụ	Ghi chú

Danh sách những người tham dự và khách mời phải đưa cho người chủ toạ xem và thông qua. Thư ký có trách nhiệm thông báo hoặc gửi giấy mời đến từng đại biểu. Khi cần thiết phải gửi trước đề cương nội dung họp và yêu cầu người được mời tham dự trả lời trong thời hạn nhất định có đến họp được hay không.

1.3. Xác định thời gian họp

Ngày, giờ khai mạc cuộc họp, thời gian tiến hành toàn bộ cuộc họp và từng điểm. Trong khi quy định thời gian phải quan tâm đến tính chất, phạm vi và thời gian trước khi cuộc họp khai mạc.

Trong từng cuộc họp trước hết cần phải ước lượng thời gian tiến hành tạo điều kiện dễ dàng cho việc lập chương trình và duy trì thời gian cuộc họp đúng kế hoạch.

Đối với các đại biểu ở xa cần quy định việc đi lại, bố trí ăn ở...

1.4. Lựa chọn và trang trí phòng họp

Việc bố trí địa điểm phải căn cứ vào tính chất, mục đích của cuộc họp, ví dụ: nếu họp xét kỷ luật cán bộ, có ít người nên bố trí ở phòng họp và nơi ít người qua lại; căn cứ vào số lượng và đặc điểm, vị trí của những người tham dự, ví dụ: nếu cuộc họp có số lượng đông, cần bố trí địa điểm rộng, thoáng và tiện cho việc đi lại; căn cứ vào điều kiện hiện có của cơ quan. Khi đã dự kiến địa điểm phù hợp, thư ký văn phòng cần đăng ký với bộ phận quản trị để sắp xếp trước, tránh chồng chéo với các hoạt động khác. Địa điểm họp cần được thông báo cụ thể trong công văn mời họp hoặc giấy mời. Đối với những cuộc họp quan trọng, đại biểu từ các nơi xa đến dự, phải có địa điểm dự phòng.

Địa điểm cần được trang trí phù hợp với yêu cầu và mục đích cuộc họp, tránh phô trương, hình thức, nhưng cũng không được đại khái, qua loa. Một số cuộc họp phải được trang trí theo nghi lễ quy định (băng, cờ, khẩu hiệu).

Việc bố trí bàn ghế trong phòng họp: Hầu hết các phòng họp được bố trí theo kiểu hội trường, gồm: một bục cao để báo cáo viên, đại biểu phát biểu, bàn chủ tịch, bàn thư ký, ghế của đại biểu và người tham dự.

Nếu là cuộc họp ít người, có tính chất trao đổi bình đẳng nên bố trí bàn ghế theo hình chữ nhật, hình tròn hoặc hình elip. Vị trí của chủ tọa nên đặt ở nơi mà mọi người đều dễ thấy.

Trong trường hợp cuộc họp có những vị khách quan trọng, cần ngồi đúng thứ tự thì thư ký nên chuẩn bị các tấm biển, ghi rõ họ tên, chức danh, chức vụ của từng người và để vào vị trí cần thiết, giúp cho đại biểu vào phòng nhanh chóng xác định chỗ ngồi, tránh nhường chỗ hoặc đùn đẩy cho nhau.

1.5. Chuẩn bị phương tiện làm việc

Địa điểm họp phải được trang bị các hệ thống đảm bảo về âm thanh và ánh sáng như máy ghi âm, tăng âm, loa đài... Thư ký phải phối hợp với bộ phận phụ trách về vấn đề này để có phương án dự phòng (chẳng hạn như chuẩn bị máy phát điện).

Nếu cuộc họp có thành viên tham dự là người nước ngoài thì thư ký phải chuẩn bị phương tiện, máy móc phục vụ cho hoạt động phiên dịch, hoặc các thiết bị giao dịch điện thoại, Fax, in ấn các tài liệu khi cần thiết.

Phối hợp với các bộ phận khác để chuẩn bị cơ sở vật chất cho cuộc họp.

Các cuộc họp dù đơn giản nhất cũng cần phải chuẩn bị nước uống. Đối với những cuộc họp quan trọng, kéo dài, thư ký có thể phối hợp và giúp đỡ bộ phận lễ tân hoặc bộ phận quản trị đời sống để chuẩn bị đồ ăn và giải khát trong giờ nghỉ giải lao, chuẩn bị bữa ăn (nếu cuộc họp diễn ra nhiều ngày), chuẩn bị các tiệc chia tay, chiêu đãi. Đây là những vấn đề rất thiết thực và cụ thể, nếu để xảy ra sơ xuất dễ làm phật lòng người tham dự và giảm uy tín của cơ quan.

Thư ký phải phối hợp với các bộ phận chức năng để lo, sắp xếp và hướng dẫn cho người dự họp biết nơi để xe, nơi ăn nghỉ, vệ sinh và giải trí.

Đối với một số cuộc họp khen thưởng hoặc tổng kết cuối năm, lễ hội kỷ niệm của cơ quan, thư ký phải xin ý kiến chỉ đạo và chuẩn bị phần thưởng và quà tặng. Đây là những vấn đề tế nhị, luôn đòi hỏi các thư ký phải chuẩn bị đầy đủ và chu đáo.

Ngoài ra, đối với một số cuộc họp có tính chất đặc biệt, các thư ký phải chú ý đến vấn đề mời và làm việc với các phóng viên báo chí, phát thanh, truyền hình về thời gian, nội dung và hình thức tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng. Thư ký cần trao đổi trước và xin ý kiến chỉ đạo của thủ trưởng.

Chuẩn bị kinh phí cho cuộc họp. Đây là công việc có liên quan đến tất cả quá trình diễn ra cuộc họp. Các thư ký cần căn cứ vào quy mô và yêu cầu tổ chức để lập dự toán về kinh phí. Bản dự toán phải được lập chi tiết và tỉ mỉ cho từng mục đích chi phí và phải được thủ trưởng xác nhận rồi mới chuyển qua cho bộ phận phụ trách tài chính của cơ quan. Các thư ký cần nhanh chóng giải quyết các thủ tục để tạm ứng kinh phí trước. Phải có sổ sách theo dõi việc sử dụng nguồn kinh phí. Phải thu thập các hoá đơn, chứng từ hợp lệ để tiện cho việc thanh toán.

1.6. Chuẩn bị giấy mời

Việc gửi công văn và giấy mời phải đảm bảo đến tay người nhận trước thời gian cuộc họp được tổ chức để đại biểu kịp bố trí công việc. Trong trường hợp khẩn cấp, cần gọi điện thoại báo trước và gửi giấy mời sau. Việc ghi tên, chức vụ của đại biểu và nội dung giấy mời cần phải chính xác và thận trọng.

Cách viết giấy mời phải hấp dẫn để đại biểu nhận được giấy mời không thể không đến dự họp. Thư ký có trách nhiệm in ra nhiều bản, ký và đóng dấu sẵn, sau đó điền rõ họ tên đại biểu, chức vụ hoặc điền tên cơ quan được mời.

Nội dung của giấy mời phải đủ các yếu tố: người được mời, nội dung họp, thời gian họp, địa điểm họp, các giấy tờ cần thiết mang theo, các yêu cầu nghỉ lại, các khả năng dịch vụ, dự kiến kinh phí...

1.7. Chuẩn bị việc ghi biên bản và các văn kiện cho cuộc họp

Chỗ làm việc của người ghi biên bản phải ở ngay cạnh chủ tọa cuộc họp để tiện cho việc trao đổi, theo dõi.

Người ghi biên bản phải biết tính chất biên bản của cuộc họp mà mình ghi (cần áp dụng biên bản nào).

Biên bản ghi kết quả hoặc biên bản về nghị quyết chỉ giới hạn ở những kết quả một hội nghị.

Biên bản phải được ghi chép đầy đủ nội dung (biên bản toàn văn). Nếu cần phải ghi nội dung biên bản vào băng ghi âm thì phải chuẩn bị đủ số lượng máy và băng ghi âm.

Nếu người thư ký được sử dụng làm người ghi biên bản thì người thư ký phải tìm hiểu tính chất cuộc họp, chương trình cuộc họp, thành phần đại biểu, phải cố gắng nắm được các vấn đề sẽ được thảo luận ở cuộc họp. Việc tìm hiểu các thông tin đó sẽ giúp cho người ghi biên bản ghi chép được những điều cần thiết.

Chuẩn bị các văn bản, tài liệu phục vụ cho cuộc họp là công việc không thể thiếu. Các thư ký phải giúp thủ trưởng soạn thảo trước một số bài phát biểu. Bài phát biểu phải viết rõ ràng. Phải photo một số bản để phòng lãnh đạo bỏ quên. Để hoàn thành nhiệm vụ này, thư ký phải làm việc trước với thủ trưởng để tiếp thu các ý kiến chủ yếu, sau đó mới hoàn thành văn bản và bản thảo phải đưa cho thủ trưởng xem xét trước khi đưa đi in ấn.

Các tài liệu, văn bản có liên quan phải được bộ phận văn phòng in ấn, sắp xếp đầy đủ trước khi cuộc họp được tiến hành và phải được kiểm tra cẩn thận, tránh thiếu trang hoặc sai sót do khâu in ấn, đặc biệt là danh sách hoặc tên các đại biểu hoặc tác giả của các bài tham luận.

Ví dụ tổ chức một hội nghị khách hàng của một đơn vị.

Chú thích:

- BGĐ: Ban giám đốc
- P.KT: Phòng kỹ thuật
- TPP: Trưởng phó phòng/ban
- P.KH: Phòng kế hoạch
- P.HC: Phòng hành chính
- BTC: Ban tổ chức
- P. KTTV: Phòng kế toán tài vụ

Công tác số	Nội dung công việc	Người thực hiện	Thời gian (ngày)	Công tác trước
0	Họp giao ban thành lập ban tổ chức	BGĐ và TPP		
1	Soạn phương án tổ chức	BTC	3	0
2	Thảo luận phương án tổ chức	BGĐ + BTC	0,5	1
3	Viết báo cáo tình hình sản xuất kinh doanh trong thời gian qua và phương hướng sắp tới	P.KT + P.KH	6	2
4	Lập danh sách khách mời Dự trù ngân sách cho hội nghị	P.KTTV	6	2
5	Tính toán chi phí về hậu cần, liên hệ các nơi để thuê mượn như hội trường, quà biếu, khách sạn, nơi tham quan...	P.HC	10	2
6	Duyệt các nội dung và chi phí	BGĐ + BTC	1	3, 4, 5
7	Thư mời khách	P.HC	1	6
8	Chuẩn bị hội trường (âm thanh, ánh sáng, khẩu hiệu...)	P.HC và P.KT	10	6
9	Chuẩn bị hậu cần (quà lưu niệm, giải khát, in tài liệu, tiếp tân,...)	P.HC	6	6
10	Buổi hội nghị tiến hành		1	7, 8, 9
11	Lượng giá kết quả hội nghị	BTC	0,5	10
12	Họp giao ban rút kinh nghiệm và công khai tài chính	BTC và BGĐ	0,5	11
13	Gửi thư cảm tạ khách	P.HC	1	10

1.8. Kiểm tra lần cuối các công việc

Mặc dù đã chuẩn bị chu đáo, nhưng trước giờ khai mạc, thư ký phải đến sớm ít nhất là 30 phút để kiểm tra lại lần cuối các điều kiện bảo đảm cho cuộc họp:

- Kiểm tra lại địa điểm họp, ánh sáng, âm thanh, trang thiết bị.

- Kiểm tra lại việc bố trí bàn ghế (số lượng, ghế chủ toạ và thư ký, ghế đại biểu, ghế khách mời).

- Kiểm tra việc chuẩn bị trà nước, hoặc bữa ăn phục vụ giữa giờ.

- Kiểm tra việc bố trí bàn đón tiếp, các tài liệu hoặc quà tặng cần phát cho đại biểu, danh sách ghi tên và chữ ký của những người đến dự...

Trong quá trình kiểm tra, nếu phát hiện thấy những sai sót hoặc chưa đầy đủ, thư ký cần báo cáo ngay với những người có trách nhiệm hoặc trong quyền hạn của mình, thư ký phải nhanh chóng cùng với các nhân viên khác tìm cách giải quyết.

Nếu công việc được chuẩn bị chu đáo thì thư ký sẽ vững tin khi bắt tay vào công việc của mình và trở nên năng nổ, hoạt bát, tự tin.

2. Tiến hành cuộc họp

2.1. Đón tiếp đại biểu

Việc đón tiếp các đại biểu thường do các thư ký đảm nhận. Cần bố trí bàn đón tiếp ở ngay cửa ra vào của phòng họp. Cần có tấm biển ghi rõ: "Bàn đón tiếp" để người đến dự biết. Người đón tiếp phải lịch sự, cởi mở, tế nhị, chu đáo. Ở các cuộc họp có quy mô nhỏ bản sao danh sách những người dự họp dùng thay cho bản ghi tên những người dự họp. Sau đó đánh dấu những người đến dự, nếu cần có thể lấy chữ ký. Ở các cuộc họp lớn, thẻ đại biểu có tác dụng hơn. Thẻ này được gửi trước cùng với giấy mời. Căn cứ vào thẻ, đánh dấu vào danh sách.

Trường hợp đường đến địa điểm họp khó tìm, phải đi qua nhiều phòng, nhiều tầng thì phải có biển chỉ dẫn, hoặc bố trí người chỉ dẫn để tránh nhầm lẫn và mất thời gian tìm kiếm. Việc đăng ký đại biểu và phát tài liệu, quà tặng,... cần được tiến hành nhanh chóng, tránh để đại biểu chờ lâu. Trường hợp người dự đông cần có nhiều bàn đón tiếp và có thể phân thành các nhóm.

Thư ký phải bình tĩnh và cẩn thận, tránh thiếu sót hoặc nhầm lẫn khi phát tài liệu hoặc quà lưu niệm.

Hướng dẫn các đại biểu vào đúng vị trí cần thiết. Đối với một số khách mời đặc biệt hoặc đại biểu cấp trên, cần bố trí phòng đón tiếp riêng (gần nơi họp). Đối với khách mời đặc biệt, đại biểu cấp trên, chuẩn bị một số phiếu để họ ghi tên, chức danh hoặc những thông tin cần thiết khác, giúp cho việc giới thiệu được đầy đủ và chính xác.

Trong thời gian chờ đợi giờ khai mạc, nếu có điều kiện nên bố trí ti vi hoặc các tranh ảnh sách báo tuyên truyền để đại biểu xem và tăng thêm hiểu biết về các hoạt động của cơ quan.

2.2. Khai mạc, triển khai phát biểu, thảo luận

Trước lúc khai mạc đối với những cuộc họp lớn cần tiến hành những nghi thức nhà nước nhất định như: làm lễ chào cờ,...

Tùy theo quy mô và tính chất của cuộc họp, thư ký có thể chỉ đảm nhiệm việc tuyên bố lý do, giới thiệu đại biểu và chương trình cuộc họp, còn các phần việc khác do chủ tịch đoàn điều khiển.

Khi tuyên bố lý do và giới thiệu đại biểu, cần chuẩn bị sẵn vì trước đám đông dễ bị lúng túng hoặc quên ý và nhầm lẫn. Đây là những sai sót tối kỵ, không nên để xảy ra, nhất là trong các cuộc họp quan trọng. Diễn văn cần ngắn gọn, súc tích, nêu được mục đích chính, những tư tưởng mà hội họp hướng tới, tuy nhiên không bình luận hoặc khẳng định những vấn đề có tính kết luận. Cuối bài diễn văn là lời chào mừng và chúc thành công.

Việc giới thiệu đại biểu phải đảm bảo đầy đủ và chính xác. Cần chú ý thứ tự các đại biểu cần giới thiệu (theo chức vụ hoặc vị trí của đại biểu trong cuộc họp). Trong trường hợp cần thiết, ngoài họ tên và chức danh, cần giới thiệu tóm tắt một số thành tích, hoặc những đóng góp, sự quan tâm của đại biểu đó đối với hoạt động của cơ quan, đối với vấn đề mà cuộc họp sẽ đưa ra bàn bạc và thảo luận.

Sau phần giới thiệu các đại biểu và thành phần tham dự, thư ký phải thông báo chương trình cuộc họp (kể cả khi chương trình đã được in sẵn và gửi trước cho đại biểu). Việc giới thiệu chương trình giúp cho người dự chủ động tham gia vào các hoạt động của cuộc họp hoặc chuẩn bị các ý kiến đóng góp và tham luận.

CHƯƠNG TRÌNH TỔ CHỨC HỘI NGHỊ KHÁCH HÀNG NĂM 200...

CÔNG TY FRIENSHIP - ISC

Tại hội trường Thống Nhất - Từ 17:00 đến 21:00 Ngày.....

17:00 - 18:00: Đón khách.

18:00 - 18:05: Tuyên bố lý do, giới thiệu thành phần tham dự.

18:05 - 18:15: Ông Đỗ Thiên Quốc - TGĐ công ty Frienship - ISC phát biểu khai mạc hội nghị khách hàng.

18:15 - 18:25: Mr. Dominique - chuyên gia - trình bày chính sách sản phẩm rượu của Pháp tại thị trường Việt Nam.

18:25 - 18:35: Mr. Philippe Prével - giám đốc xuất khẩu của hãng Cognac Hardy phát biểu.

18:35 - 18:45: Ông Ngô Văn Ấn - phó giám đốc - trình bày chính sách phát triển thị trường.

18:45 - 18:50: Ông Phạm Đình Toàn - TGĐ công ty Phú Thái - đại diện khách hàng phát biểu.

18:50 - 19:20: Giới thiệu chương trình khuyến mãi. Phát giải - trao phần thưởng cho các đại lý đạt chỉ tiêu doanh số. Bốc thăm xổ số. Phát quà lưu niệm cho khách hàng.

19:20 - 21:00: Liên hoan tiệc buffet.

Nếu được giao việc giới thiệu những người đọc báo cáo hoặc tham luận, cần chuẩn bị sẵn danh sách. Trước khi cuộc họp bắt đầu, cần kiểm tra sự có mặt của họ và nếu có thể thì nên gặp từng người để thông báo cho đại biểu biết thứ tự và thời gian dành cho báo cáo hoặc tham luận. Trong trường hợp các đại biểu trình bày hoặc phát biểu quá dài, xa chủ đề, hoặc quá thời gian quy định thì phải tìm cách nhắc nhở, khi cần thiết có thể xin lỗi và báo cho người trình bày biết số thời gian cho phép còn lại để họ chủ động kết thúc vấn đề.

Các báo cáo và tham luận cần được phân loại và sắp xếp sao cho hợp lý có tính liên hoàn và tạo tính thống nhất của chủ đề cuộc họp. Đầu tiên là trình bày những báo cáo chính, sau đó đến các báo cáo tham luận bổ sung. Các báo

cáo tham luận bổ sung thông thường có nội dung nhằm làm rõ một số vấn đề về nhận thức lý luận đã được thực tiễn khẳng định hoặc đang còn bàn bạc, tranh luận để tìm ra các giải pháp tối ưu, đó cũng có thể là sự phổ biến những cách làm hay, kinh nghiệm tốt, sáng kiến mới liên quan đến vấn đề cần bàn bạc, hoặc cũng có thể là những vấn đề còn vướng mắc, khó khăn... cần bàn bạc để tháo gỡ. Trong trường hợp cần thiết cần duyệt trước nội dung của các báo cáo, tham luận bổ sung nhằm bảo đảm cho chương trình hội họp không bị phá vỡ hoặc mất phương hướng gây mất đoàn kết giữa các thành viên tham gia. Giữa các báo cáo, tham luận có thể có giải lao và ăn nhẹ.

Hướng dẫn người tham dự trao đổi và thảo luận là một trong những vấn đề khó khăn. Nếu đảm nhận nhiệm vụ này, thư ký cần chú ý:

+ Nêu rõ các vấn đề cần thảo luận và tầm quan trọng của các vấn đề đó.

+ Có thể yêu cầu người dự họp thảo luận từng vấn đề hoặc đóng góp ý kiến cho bất cứ vấn đề nào, cần biết cách điều chỉnh và gợi ý cho các thành viên tham dự đi vào trọng tâm của vấn đề.

Việc tiến hành phát biểu và thảo luận cần được tiến hành ngắn gọn, có chuẩn bị trước, mỗi người phát biểu nên trong thời gian tối đa từ 10 - 15 phút.

+ Phân công người ghi lại các ý kiến thảo luận một cách đầy đủ, chính xác, logic và phải có khả năng tổng hợp ý kiến theo các vấn đề.

+ Lắng nghe các ý kiến và chuẩn bị các phương án để kịp thời xử lý các tình huống xảy ra trong quá trình thảo luận.

+ Kết thúc phần thảo luận, tổng kết các vấn đề đã thống nhất và những vấn đề còn phải tiếp tục nghiên cứu thảo luận trong các buổi họp tiếp theo.

2.3. Ghi biên bản

Đây là nhiệm vụ phổ biến của các thư ký. Biên bản có thể phải trình ngay sau khi kết thúc cuộc họp hoặc vào một thời gian nhất định sau đó. Để phục vụ cho việc ghi biên bản, các thư ký cần nắm vững chương trình của cuộc họp.

Trong khi ghi biên bản, nhất là ghi phần thảo luận, tuỳ theo tính chất của cuộc họp, có thể áp dụng một trong hai cách ghi sau:

+ Ghi tổng hợp và tóm tắt: Cách ghi này đòi hỏi phải lắng nghe các ý kiến phát biểu, nhanh chóng thâu tóm những ý chính và ghi vào biên bản.

+ Ghi nguyên văn: Trong một số trường hợp, có thể cần ghi nguyên văn các lời phát biểu và ghi rõ họ tên những người phát biểu.

- Phải ghi một cách chính xác, chân thật. Lưu ý: Không phải mọi lời nói đều được ghi vào biên bản, phải chọn từ ngữ để biên bản không làm mất đi tính nghiêm túc, khách quan cần thiết mà vẫn phản ánh được không khí của cuộc họp.

(Xem thêm phần biên bản chương 11).

2.4. Bế mạc

Báo cáo tổng kết, đưa ra kết luận. Cuối cùng có thể có diễn văn bế mạc. Thực hiện các nghị thức nhà nước (nếu cần).

3. Công việc sau cuộc họp

3.1. Hoàn thiện các văn kiện

Thông thường, sau các cuộc họp, thư ký thường soạn thảo các quyết định quản lý của lãnh đạo hoặc những văn bản hướng dẫn, nhắc nhở việc thực hiện những vấn đề cần thiết. Ngoài ra, các thư ký còn phải soạn thảo các thư cảm ơn để gửi đến những người tham dự đã có những đóng góp quan trọng và bổ ích cho cuộc họp, cảm ơn một số diễn giả và khách mời đặc biệt; các hợp đồng kinh tế hoặc các thoả thuận về hợp tác, kinh doanh (đối với một số cơ quan, doanh nghiệp).

Việc soạn thảo và biên tập văn bản cần được thực hiện theo đúng những quy định.

3.2. Thông báo cho các cơ quan hữu quan kết quả cuộc họp

(Xem mẫu thông báo chương 11).

3.3. Lập hồ sơ cuộc họp

Đối với cuộc họp thông thường, không cần thiết lập thành hồ sơ mà giữ biên bản cuộc họp và sắp xếp các biên bản đó lại.

Đối với các cuộc họp lớn, quan trọng cần thu thập các tài liệu có liên quan để lập hồ sơ của cuộc họp. Những tài liệu cần thu thập bao gồm:

+ Giấy mời, giấy triệu tập;

+ Danh sách đại biểu và những người tham dự;

+ Lời khai mạc;
+ Chương trình nghị sự (nếu là cuộc họp quan trọng).
+ Báo cáo tổng kết (hoặc báo cáo đề dẫn khoa học).
+ Các bản tham luận chính.
+ Bản tổng hợp các ý kiến trao đổi và thảo luận.
+ Các văn bản về bầu cử.
+ Biên bản của cuộc họp.
+ Lời bế mạc.

Các văn bản, tài liệu này phải được lập thành một hồ sơ độc lập. Nếu quá dày thì chia thành nhiều tập. Mỗi tập đưa vào một tờ bìa.

3.4. Thanh quyết toán các chi phí

Thu thập các hoá đơn, chứng từ có liên quan đến các chi phí cho cuộc họp. Việc chi phí có thể do nhiều người thực hiện, nhưng thư ký là người lập dự toán và tạm ứng kinh phí từ bộ phận tài vụ nên phải có trách nhiệm thu thập hoá đơn, chứng từ để quyết toán. Khi thu thập cần chú ý kiểm tra tính hợp lệ của hoá đơn, chứng từ. Nếu thấy chưa đúng, chưa đầy đủ, cần yêu cầu người chịu trách nhiệm làm lại. Sau khi có đầy đủ chứng từ, thư ký phải lập bảng kê các khoản cho chi phí theo từng mục, sắp xếp chứng từ theo từng mục đó, lấy chữ ký xác nhận của người chủ tọa, đến bộ phận tài vụ để làm quyết toán. Khi làm quyết toán, thư ký phải kèm cả bản dự toán kinh phí ban đầu để bộ phận kế toán có thể đối chiếu và làm thủ tục được nhanh chóng và chính xác.

3.5. Triển khai các nội dung đã thông qua, rút kinh nghiệm việc tổ chức hội họp

Triển khai các mệnh lệnh dưới hình thức văn bản hoặc dưới hình thức thông báo miệng cho những cán bộ theo yêu cầu của người lãnh đạo.

Câu hỏi và bài tập

1. Ý nghĩa của cuộc họp.
2. Các công việc phải chuẩn bị cho một cuộc họp.
3. Nhiệm vụ của người thư ký trong cuộc họp.
4. Những việc phải làm sau cuộc họp.

Chương 5

TỔ CHỨC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC

Mục tiêu:

Thực hiện tốt nhiệm vụ của người thư ký trong việc tổ chức chuyến đi công tác.

Nội dung tóm tắt:

- Đi công tác là một trong những hoạt động khá thường xuyên và phổ biến ở các cơ quan. Mỗi chuyến đi công tác đều có những mục đích riêng.

- Việc tổ chức các chuyến đi công tác là một hoạt động phức tạp, cần được tổ chức một cách chặt chẽ và chu đáo.

- Những công việc mà người thư ký văn phòng cần thực hiện sẽ góp phần khá quan trọng vào kết quả cũng như sự thành công của các chuyến đi công tác đó.

I. PHẠM VI VÀ MỤC ĐÍCH ĐI CÔNG TÁC TRONG HOẠT ĐỘNG THƯƠNG MẠI

1. Phạm vi đi công tác

Các chuyến đi công tác của lãnh đạo cơ quan là một hoạt động cần thiết nhằm thực hiện những nhiệm vụ cụ thể đặt ra trong việc thực hiện chức năng quản lý nói chung hoặc giải quyết những việc cụ thể thuộc chương trình, kế hoạch công tác năm đã được xây dựng.

Phạm vi đi công tác rộng hay hẹp phụ thuộc vào chức năng, quyền hạn, nhiệm vụ của cơ quan, liên quan đến cơ quan quản lý Nhà nước, liên quan đến

quản lý sản xuất kinh doanh của cơ quan hoặc phụ thuộc vào mối quan hệ công tác của cơ quan đối với các cơ quan khác.

Tùy theo chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, xí nghiệp khác nhau mà phạm vi công tác khác nhau. Ví dụ: đối với các cơ quan quản lý đầu ngành thì phạm vi công tác diễn ra trong cả nước, phạm vi công tác của Ủy ban nhân dân tỉnh được thực hiện trong toàn tỉnh, hoặc phạm vi ngoài tỉnh khi có yêu cầu.

Một điều đáng lưu ý là trong những thập kỷ gần đây, sự giao lưu quốc tế và hợp tác hữu nghị giữa nước ta với các nước rất phát triển. Do đó việc đi công tác nước ngoài của thủ trưởng ngày càng nhiều. Như vậy, việc đi công tác không chỉ bó hẹp trong phạm vi quốc gia mà được mở rộng ra trong phạm vi quốc tế và chiếm một tỷ lệ khá lớn trong tổng số quỹ thời gian trong năm.

2. Mục đích đi công tác

Các chuyến đi công tác của lãnh đạo cơ quan nói chung là đa dạng, mỗi chuyến đi có tác dụng trên nhiều phương diện. Đối với các doanh nghiệp, do được nhà nước đã mở rộng quyền tự chủ tối đa trong quan hệ với thị trường đầu vào đầu ra nên các chuyến đi công tác của lãnh đạo thực sự cần thiết. Việc đi công tác và khảo sát giúp cho người lãnh đạo và các bộ phận quản lý nắm bắt được tình hình thực tế ở cơ sở, hoặc tham khảo kinh nghiệm của các cơ quan, đối tác trong và ngoài nước. Các chuyến đi công tác cũng giúp người lãnh đạo và các bộ phận quản lý có thể tìm kiếm các cơ hội hợp tác và thực hiện được các thoả thuận hoặc ký kết các hợp đồng trong lĩnh vực quản lý, sản xuất, kinh doanh. Ngoài ra, có thể là đi dự họp, hội nghị... Vì vậy các chuyến đi đó cần được tổ chức chu đáo.

II. CHUẨN BỊ CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC

Công tác chuẩn bị tiến hành chu đáo sẽ tạo khả năng thành công cho các chuyến đi.

1. Xếp lịch cho các chuyến đi công tác

Để chủ động, các chuyến đi công tác cũng cần được văn phòng hoạch định, cân đối, đưa vào chương trình, kế hoạch cả năm và được cụ thể hóa trong chương trình công tác hàng quý, tháng. Văn phòng có trách nhiệm theo dõi và chủ động tổ chức việc thực hiện các chuyến đi công tác đó. Để cho hoạt động

này không bị chồng chéo và lãng phí, văn phòng cần đặt ra quy định yêu cầu các bộ phận phải báo và đăng ký trước về lịch đi công tác (nhất là các chuyến đi công tác đông người). Trên cơ sở đó, văn phòng sẽ xem xét và xếp lịch theo nhu cầu cho từng chuyến đi công tác. Việc xếp lịch đi công tác cần chú ý một số nguyên tắc sau:

- Bộ phận lãnh đạo phải có người ở nhà để giải quyết các công việc của cơ quan. Trong những giai đoạn đặc biệt, thủ trưởng cơ quan không nên đi công tác (khi cấp trên về kiểm tra tài chính, khi nội bộ cơ quan không đoàn kết, khi có các đoàn khách quan trọng đến làm việc...).

- Cần kết hợp một số công việc trong các chuyến đi công tác, trên cơ sở tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí.

- Các chuyến đi không được chồng chéo, trùng lặp về mục đích. Khi xếp lịch, cần có sự trao đổi với thủ trưởng cơ quan hoặc các bộ phận có nhu cầu, nhất là khi cắt bỏ một số chuyến đi công tác không cần thiết. Sau khi đã xếp lịch, văn phòng cần thông báo cho toàn cơ quan và các đơn vị có liên quan được biết.

2. Thu thập những thông tin cần thiết về chuyến đi công tác

Nếu được giao nhiệm vụ lo việc tổ chức chuyến đi, các thư ký văn phòng cần phải tìm cách thu thập các thông tin cơ bản sau đây:

- Địa điểm.

- Mục đích của chuyến đi.

- Thành phần của đoàn.

- Thời gian bắt đầu và kết thúc của chuyến công tác.

- Phương tiện đi lại.

- Văn bản, tài liệu phục vụ chuyến đi.

- Các loại giấy tờ cần thiết (đi đường, giấy mời, giấy giới thiệu, vé máy bay, hộ chiếu...).

- Kinh phí phục vụ chuyến đi.

- Các vấn đề liên quan khác (quà tặng, các thiết bị phục vụ hội nghị).

Những thông tin trên càng cụ thể thì sẽ càng giúp cho người thư ký trong hoạt động tổ chức của mình.

3. Giải quyết các thủ tục và một số công việc cần thiết cho đoàn công tác

Lập danh sách các thành viên theo quyết định cử đi công tác hoặc lệnh của thủ trưởng cơ quan. Căn cứ vào danh sách đó, thư ký chuẩn bị cho từng người hoặc cho cả đoàn giấy giới thiệu, giấy đi đường, công lệnh.

Thông báo để các thành viên kịp chuẩn bị các giấy tờ tuỳ thân cần thiết cho việc đi lại và giao dịch: chứng minh, danh thiếp...

Nếu là đoàn đi công tác ở nước ngoài, thư ký phải hướng dẫn đoàn lo các thủ tục hành chính để làm hộ chiếu và các giấy tờ liên quan đến việc xuất nhập cảnh qua biên giới Việt Nam và các nước. Đây là một thủ tục phức tạp, qua nhiều cơ quan nên phải lo giải quyết sớm, nếu không sẽ không kịp thời hạn, có thể làm lỡ chuyến đi.

4. Chuẩn bị phương tiện đi lại cho đoàn công tác

Việc chuẩn bị phương tiện giao thông cho chuyến đi công tác là cần thiết. Tuỳ theo địa điểm đến công tác, yêu cầu công việc và khả năng chi trả mà lựa chọn phương tiện đi lại cho thích hợp (máy bay, tàu hoả, tàu thuỷ, ô tô...). Yêu cầu của phương tiện đi lại là phải đảm bảo an toàn tính mạng, tài liệu, đảm bảo sức khoẻ cho các thành viên trong đoàn, đồng thời phù hợp với chế độ tài chính, yêu cầu công việc và phương tiện hiện có trên tuyến đường đó.

Nếu đoàn đi công tác bằng phương tiện của cơ quan thì cần làm việc cụ thể với phòng hoặc bộ phận quản trị để bố trí xe và lái xe, làm các thủ tục cho xe ra ngoài tỉnh.

Sau khi chuẩn bị xong các phương tiện đi lại, thư ký cần thông báo cho thủ trưởng cơ quan và các thành viên trong đoàn biết để chủ động về kế hoạch cá nhân.

5. Liên hệ với nơi đoàn đến để chuẩn bị điều kiện ăn, nghỉ và làm việc cho đoàn công tác

Trước khi chuyến đi được thực hiện cần phải có sự liên hệ với nơi đoàn tới công tác. Cần xác định lại cho rõ về nội dung chương trình và thời gian làm việc, yêu cầu ăn nghỉ, đón tiếp, để cơ quan nơi đoàn đến công tác có kế hoạch chủ động đón tiếp theo thoả thuận trước. Như vậy, chuyến công tác mới có kết quả. Khi đoàn công tác bắt đầu khởi hành, thư ký phải thông báo cụ thể, chính

xác cho cơ quan nơi đến về ngày, giờ, thành phần đoàn đến để phía bạn chủ động bố trí đón. Thông tin này rất quan trọng, nên tốt nhất là gửi văn bản hoặc Fax rồi trực tiếp xác định lại qua điện thoại.

6. Chuẩn bị tài liệu chuyên môn cho đoàn công tác

Thư ký phải trực tiếp hoặc phối hợp lo chuẩn bị các tài liệu chuyên môn có liên quan đến nội dung làm việc của đoàn. Thông thường các thư ký văn phòng được giao chuẩn bị các tài liệu chung như: báo cáo tổng kết, thảo mẫu hợp đồng, các biên bản thoả thuận, các tư liệu, số liệu tổng hợp, chuẩn bị tham luận, bài phát biểu cho thủ trưởng.

Để chuẩn bị các tài liệu chuyên môn, thư ký phải trực tiếp cho sao chụp, soạn thảo văn bản (nếu được phân công). Trong trường hợp tài liệu cần chuẩn bị có số lượng lớn, thời gian lại quá gấp thì thư ký cần báo cáo để phân công thêm các thư ký khác cùng phối hợp chuẩn bị.

Các tài liệu chuyên môn được chuẩn bị cho đoàn công tác cần đảm bảo tính chính xác và hoàn chỉnh, nhất là những tài liệu mà đoàn công tác sẽ chuyển cho phía đối tác hoặc trình bày trên các diễn đàn quan trọng ở trong và ngoài nước.

7. Chuẩn bị kinh phí và các trang thiết bị cần thiết khác cho đoàn công tác

Nói chung chuyến đi công tác nào cũng phải dùng kinh phí. Việc chuẩn bị kinh phí phải xuất phát từ chế độ của Nhà nước, đáp ứng nhu cầu công tác và tiết kiệm. Thư ký căn cứ vào kế hoạch của đoàn công tác để lập dự trù kinh phí. Trong bản dự trù cần có những khoản chi phí cơ bản sau:

+ Tiền mua xăng, dầu, vé cầu phà, sửa chữa xe trên đường.
+ Tiền ăn nghỉ trên đường đi và ở nơi đến công tác theo chế độ.
+ Tiền sinh hoạt phí của các thành viên (nếu cơ quan cấp).
+ Tiền sao chụp các tài liệu chuyên môn.
+ Tiền lệ phí khi giải quyết các thủ tục hành chính.
+ Tiền mua quà tặng, quà lưu niệm cho những nơi đoàn đến.
+ Tiền đóng góp cho hội thảo hoặc hội nghị (nếu bên tổ chức yêu cầu).
+ Một số chi phí khác: thuốc men, kinh phí dự phòng để giải quyết những

việc đột xuất xảy ra (thiên tai, các chuyến bay bị hoãn, kéo dài thời gian làm việc, thành viên trong đoàn bị ốm đau, tai nạn).

Bản dự trù kinh phí phải được thủ trưởng xác nhận và gửi cho bộ phận tài vụ. Nếu thư ký được cử đi cùng đoàn thì cần làm các thủ tục để tạm ứng toàn bộ số kinh phí theo dự trù từ tài vụ cơ quan. Nếu thư ký không đi cùng, việc tạm ứng kinh phí sẽ giao cho người được phân công nhiệm vụ phụ trách hậu cần của đoàn, nhưng thư ký cần thu thập vé tàu xe, các chứng từ hoá đơn thanh toán để khi trở về có đầy đủ giấy tờ quyết toán.

Nếu đi cùng với đoàn, thư ký phải chuẩn bị một số vật dụng cần thiết khác như: một số thuốc dự phòng (thuốc chữa trị những bệnh thông thường, thuốc giúp cho việc sơ, cấp cứu tạm thời), những đồ dùng phục vụ cho sinh hoạt, chuẩn bị quà biếu, tặng phẩm.

III. NHIỆM VỤ CỦA NGƯỜI THƯ KÝ TRONG THỜI GIAN LÃNH ĐẠO CƠ QUAN ĐI CÔNG TÁC

1. Trường hợp thư ký không đi cùng đoàn công tác

Trước ngày lãnh đạo đi công tác, thư ký cần chuyển cho lãnh đạo tất cả các công văn, giấy tờ cần thiết để lãnh đạo cho ý kiến giải quyết hoặc ký vào các văn bản đó.

Tham dự và nắm chắc nội dung giao công việc của thủ trưởng cho các cấp dưới quyền (cấp phó, các đơn vị chức năng).

Ghi lại đầy đủ những công việc giao trực tiếp cho thư ký giải quyết khi thủ trưởng vắng mặt (giải quyết như thế nào, đến đâu, việc gì phải chờ thủ trưởng...).

Khi thủ trưởng đi công tác, công việc chỉ đạo, điều hành cơ quan thường được giao lại cho cấp phó. Như vậy cấp phó lúc này là thủ trưởng tạm thời của cơ quan (được cấp trưởng ủy quyền). Thư ký phải giúp cấp phó thực hiện các chủ trương của thủ trưởng giao theo đúng chức năng, nhiệm vụ của mình.

Ngoài ra phải làm các công việc của thủ trưởng giao và theo dõi tổng hợp tình hình cơ quan, các thông tin khác liên quan để báo cáo thủ trưởng sau chúyến công tác.

Thường xuyên giữ liên lạc với thủ trưởng trong suốt thời gian công tác để thông tin hoặc giúp đỡ gián tiếp những vấn đề thủ trưởng yêu cầu.

2. Trường hợp thư ký được cử đi cùng đoàn công tác

Thư ký thường được giao đảm nhận những công việc sau:

+ Liên hệ và giải quyết nơi ăn, nghỉ cho đoàn.

+ Tham dự các buổi làm việc của đoàn và ghi biên bản.

+ Thu thập các tài liệu, giấy tờ cần thiết liên quan đến các nội dung làm việc của đoàn.

+ Thu thập các hoá đơn, chứng từ cần thiết về các khoản chi phí của đoàn.

Thường xuyên liên hệ với trưởng đoàn và với cơ quan, địa phương nơi đoàn đến để kịp thời giải quyết các vấn đề có liên quan đến chương trình làm việc và vấn đề sinh hoạt, đi lại của đoàn. Khi gặp một số tình huống đột xuất, cần báo cáo với trưởng đoàn và cùng đề xuất các biện pháp để giải quyết kịp thời. Khi đi công tác ở nước ngoài, cần ghi vào sổ tay một số địa chỉ và điện thoại của Đại sứ quán Việt Nam, của các cơ quan đại diện, của những người quen biết để có thể giúp đỡ khi đoàn công tác gặp khó khăn.

IV. NHIỆM VỤ CỦA NGƯỜI THƯ KÝ SAU KHI ĐOÀN CÔNG TÁC TRỞ VỀ

1. Trường hợp thư ký không đi cùng đoàn công tác

Đối với thủ trưởng: Thư ký chủ động báo cáo với thủ trưởng tóm tắt những diễn biến của cơ quan, những công việc đã thực hiện được, chưa được và những vấn đề phát sinh trong thời gian thủ trưởng đi công tác, chuyển cho thủ trưởng công văn, giấy tờ và các tài liệu nhận được để thủ trưởng xem xét và giải quyết, trình thủ trưởng nhật ký công tác cơ quan và các thông tin quan trọng tổng hợp được, báo cho thủ trưởng lịch làm việc và tiếp khách trong những ngày tiếp theo.

Đối với đoàn công tác: Thư ký gặp trưởng đoàn, nhận các tài liệu thu thập được trong quá trình làm việc tại nơi công tác để lập hồ sơ, nhắc nhở đoàn gửi các giấy tờ cần thiết (như công lệnh, giấy đi đường) và các hoá đơn chứng từ tài chính để quyết toán kinh phí chuyến đi với tài vụ cơ quan.

2. Trường hợp thư ký được cử đi cùng đoàn công tác

Khi trở về, thư ký phải báo cáo lại tình hình chuyến đi với những người có trách nhiệm.

Trực tiếp thu thập các giấy tờ, tài liệu và lập hồ sơ.

Trực tiếp làm thủ tục quyết toán với tài vụ cơ quan.

Nếu thấy cần thiết, có thể đề nghị với trưởng đoàn cho họp lại đoàn công tác để báo kết quả chung, thông báo tình hình thu - chi tài chính, rút kinh nghiệm một số vấn đề để các lần sau việc tổ chức được tốt hơn.

Trên cơ sở kết quả chuyến đi công tác, văn phòng tổ chức việc bổ sung kịp thời những việc mới nảy sinh vào chương trình công tác của cơ quan.

BÀI TẬP THỰC HÀNH

(Sắp xếp lại thứ tự các công đoạn cho phù hợp, điền thông tin thích hợp vào khoảng trống và loại bỏ những thông tin không cần thiết)

TỔ CHỨC CHO GIÁM ĐỐC ĐI CÔNG TÁC

Chuyến đi công tác Bắc Kinh 5 ngày từ ngày 26 tháng 6 (giờ bay: 9h10) đến hết ngày 30 tháng 6 năm 2005 (về tới Hà Nội lúc 18h00 giờ Hà Nội)

1. Thông báo cho lái xe chuẩn bị ô tô vào lúc..... tại nhà giám đốc.

2. Làm giấy đi đường cho giám đốc và thư ký.

3. Chuẩn bị danh mục các tài liệu và giấy tờ cá nhân.

4. Chụp..... bản photocopy hộ chiếu và..... giấy chứng nhận của cơ quan y tế để trao cho..... và.....

5. Vào lúc..... cho ô tô ra đón giám đốc tại sân bay và thư ký cần mang theo.....

6. Nhận từ giám đốc những chỉ thị cần thiết, những nhiệm vụ cần phải thực hiện.

7. Tìm hiểu mục đích chuyến đi công tác, các vấn đề cần giải quyết, các cuộc gặp và địa điểm.

8. Vào ..... cùng giám đốc và thanh tra tài chính, đại diện phòng tổ chức kiểm tra lại toàn bộ các tài liệu giấy tờ cần mang theo trong chuyến đi công tác.

9. Đích thân tiễn giám đốc ra sân bay và sau khi máy bay cất cánh thì thông báo cho đại diện cơ quan/đơn vị mời giám đốc sang công tác và..... biết giờ bay, số hiệu chuyến bay, hãng hàng không, số ghế, thời gian đến theo giờ Hà Nội, tên, tuổi, trang phục, tổng số kiện hành lý của giám đốc.

10. Chuẩn bị VISA (giấy phép xuất nhập cảnh Việt Nam và Trung Quốc).

11. Ngày 29/6 gọi điện cho thư ký của đối tác ở Trung Quốc để.....

12. Đặt dự phòng một buồng nghỉ tại.....

13. Chuẩn bị chương trình làm việc của giám đốc trong thời gian công tác tại Bắc Kinh và trình giám đốc duyệt lần cuối vào ngày.....

14. Hoãn tất cả các cuộc hẹn của giám đốc trong thời gian đi công tác với lý do.....

15. Thống nhất chương trình làm việc với bên mời sang công tác, thời gian lưu trú, giải quyết những vấn đề nảy sinh, xác định thành phần tham gia đàm phán, duyệt các dự án sẽ ký kết sau đó trình giám đốc.

16. Đặt vé máy bay khứ hồi từ ngày 26/6 đến 30/6.

17. Cùng giám đốc chuẩn bị và xem xét một số tài liệu có thể cần thiết trong quá trình làm việc tại nước ngoài và sau đó sao chụp lại thành nhiều bản, trong đó có một bản để.....

18. Chuẩn bị các mẫu văn bản trắng: Danh thiếp của giám đốc, vợ (chồng) giám đốc, phó giám đốc, thư ký, trưởng phòng tài vụ; sổ tay, bút... rồi đóng gói và gửi máy bay chuyển sang trước ít nhất 1 ngày.

19. Chuẩn bị mua quà tặng và lên danh sách những người cần tặng.

20. Mua sẵn đồ ăn, nước uống, thuốc lá, sách báo, tạp chí để giám đốc sử dụng trong chuyến bay.

21. Lên danh sách các số điện thoại cần thiết (cả của cơ quan, người quen tại Việt Nam và ở cả nơi đến) rồi sao làm 3 bản cho giám đốc, thư ký, và một bản chuyển sang Bắc Kinh cho đơn vị mời giám đốc sang công tác.

22. Mua cho giám đốc một cuốn sách về phong tục tập quán của người Trung Quốc, bản đồ Bắc Kinh, cuốn sách hội thoại Việt - Trung hoặc Trung - Việt để tiện tra cứu khi giám đốc muốn tự mình trao đổi với người Trung Quốc.

23. Chuẩn bị tốt tinh thần để có thể điều hành, kiểm tra xử lý các vụ việc vi phạm, khen thưởng kịp thời người có công trong công việc cơ quan sau khi giám đốc lên máy bay đi công tác.

24. Lên danh sách tất cả các nhân viên của cơ quan và sở thích của từng người trong số họ để giám đốc có thể mua quà hợp với ý thích của mọi người trong cơ quan.

25. Làm việc với phòng tài vụ cơ quan để đảm bảo tài chính cho giám đốc lưu trú tại nơi công tác không dưới 1 tháng.

26. Làm các thủ tục tạm ứng tiền đi công tác, công tác phí, chi phí dự phòng trong trường hợp cần thiết.

Câu hỏi và bài tập

1. Trình bày mục đích và phạm vi đi công tác của thủ trưởng?
2. Chuẩn bị cụ thể một chuyến đi công tác bao gồm những nội dung gì?
3. Người thư ký có nhiệm vụ gì trước, trong và sau khi thủ trưởng đi công tác?
4. Lập kế hoạch tham quan thực tế một địa điểm thích hợp.

Phần thứ hai

GIAO TIẾP CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VĂN PHÒNG THƯƠNG MẠI

Chương 6

MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ GIAO TIẾP

Mục tiêu:

- Hiểu được khái niệm, vai trò, bản chất của giao tiếp, các hình thức và kỹ năng giao tiếp.

- Có khả năng vận dụng các nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp.

Nội dung tóm tắt:

- Truyền và nhận thông tin là vấn đề cốt lõi của giao tiếp.

- Giao tiếp có nhiều hình thức. Tùy theo các hình thức giao tiếp mà người thư ký có thể sử dụng một hay nhiều kỹ năng giao tiếp với nhau.

- Để có thể thực hiện các hoạt động giao tiếp của mình một cách tốt nhất, đưa lại những hiệu quả tốt đẹp cho sự phát triển của cơ quan, các thư ký văn phòng phải nắm vững và có khả năng vận dụng các nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp.

- Nghe là hoạt động giao tiếp quan trọng. Để nghe có hiệu quả hơn cần rèn luyện kỹ năng nghe.

- Trong quá trình làm việc, thư ký có rất nhiều mối quan hệ khác nhau, trong đó quan

hệ với lãnh đạo và đồng nghiệp là hai mối quan hệ quan trọng nhất. Hai mối quan hệ này có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng công việc của người thư ký. Vì vậy, người thư ký cần chú ý điều chỉnh các hành vi ứng xử của mình cho phù hợp.

I. KHÁI NIỆM, VAI TRÒ VÀ CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP

1. Khái niệm về giao tiếp

Hiện nay, chúng ta thấy có nhiều quan niệm khác nhau về giao tiếp, bởi những người nghiên cứu về nó có thể đứng ở nhiều góc độ khác nhau, mục đích nghiên cứu khác nhau để đưa ra quan niệm riêng của mình. Sau đây là một số quan niệm tiêu biểu về "giao tiếp":

+ Có người cho rằng: Giao tiếp là "nói một điều gì đó với ai đó" hoặc "sự chuyển tải các ý tưởng giữa loài người".

+ Có người lại cho: Giao tiếp là "sự trao đổi thông tin" hoặc "sự chia sẻ thông tin và tạo ra quan hệ".

+ Nhưng cũng có một số người quan niệm: Giao tiếp là "sự truyền đạt hướng dẫn, chỉ dẫn giữa người này và người khác, có dẫn đến hành động".

+ Giao tiếp là "giao lưu tình cảm, tư tưởng để phát triển nhân cách con người hoàn chỉnh".

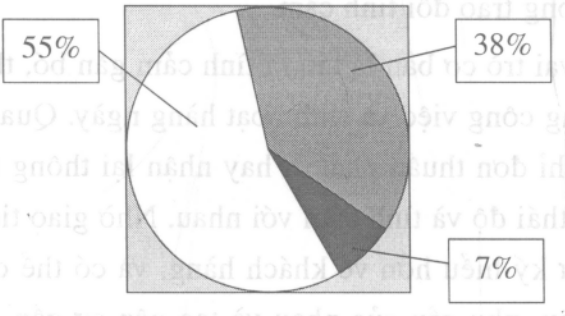
+ Giao tiếp là sự trao đổi thông tin giữa con người và dẫn tới hành động.

Giao tiếp là quá trình xác lập mối quan hệ và sự tiếp xúc giữa con người với nhau nhằm thoả mãn những nhu cầu nhất định. Trên cơ sở thu nhận thông tin hai bên sẽ xây dựng, điều chỉnh mục tiêu, điều chỉnh hành vi qua sự tác động lẫn nhau để cùng hiểu biết, cùng có tiếng nói và đem lại lợi ích cho hai bên.

Giao tiếp là sự truyền tải và tiếp nhận thông tin giữa người này với người kia, giữa cá nhân với số đông người và chính trong bản thân một con người. Nhờ đó các bên tham gia giao tiếp có thể có chung một quan điểm, một nhận thức về nội dung các thông tin được đề cập tới. Sự truyền tải và tiếp nhận thông tin có thể được thực hiện bằng nhiều phương tiện hay công cụ khác nhau như: nói, viết, điệu bộ, cử chỉ, âm thanh, trang phục...

Các nhà nghiên cứu đã đưa ra một số so sánh trong hoạt động giao tiếp như sau:

- Tiếp nhận thông tin qua thị giác (cử chỉ, điệu bộ, hình ảnh) chiếm 55%.
- Tiếp nhận thông tin qua thính giác (âm thanh) chiếm 38%.
- Tiếp nhận thông tin qua chữ viết chiếm 7%.



Như vậy, giao tiếp là một quá trình mà qua đó con người có thể có chung một nhận thức thông qua việc truyền và nhận thông tin mang tính hình tượng.

Trong hoạt động kinh doanh, giao tiếp lại càng có vị trí quan trọng, nó có thể là bước khởi đầu cho sự thành công của bạn. Nếu ngay từ lần đầu gặp gỡ với đối tác bằng sự khéo léo trong nghệ thuật giao tiếp, bạn đã ghi được điểm, chắc chắn bạn sẽ có những thuận lợi trong kinh doanh. Những lần tiếp xúc sau đó, nếu là người hiểu biết, hiểu người lại lịch lãm trong giao tiếp, bạn sẽ dần chinh phục được đối tác và mọi việc đàm luận, trao đổi sẽ dễ dàng hơn.

2. Vai trò của giao tiếp

Trong hoạt động thương mại, đặc biệt là hoạt động trực tiếp của cán bộ văn phòng tiếp xúc với khách hàng thì giao tiếp có một vai trò vô cùng quan trọng. Giao tiếp là công cụ, phương tiện để đạt mục đích của hoạt động. Bởi vì, chất lượng và hiệu quả hoạt động tùy thuộc vào mức độ chất lượng của quá trình giao tiếp được tiến hành. Nếu giao tiếp mà dành được lợi ích cho cả hai bên cùng tham gia thì cả hai bên đều muốn cùng nhau làm việc, xây dựng được giải pháp tốt nhất để giải quyết vấn đề cùng quan tâm. Khi nói đến vai trò của giao tiếp, chúng ta thường xét nó ở một số điểm cơ bản như sau:

- Giao tiếp có vai trò trong trao đổi thông tin: Người thư ký trực tiếp gặp gỡ khách hàng, thường xuyên phải tiếp nhận, xử lý hàng trăm bản tin dưới hình thức hướng dẫn cho họ. Nhờ có giao tiếp mà thông tin dưới các hình thức lời nói, biểu tượng, ký hiệu, hình ảnh, âm thanh... được trao đổi giữa các cá nhân, giữa các nhóm người và giữa các tổ chức với nhau.

- Giao tiếp trong trao đổi tình cảm.

Giao tiếp có vai trò cơ bản là tạo ra tình cảm gắn bó, thân mật và sự hiểu biết lẫn nhau trong công việc và sinh hoạt hàng ngày. Qua tiếp xúc, trao đổi, chúng ta không chỉ đơn thuần phát đi hay nhận lại thông tin mà còn bày tỏ, chia sẻ cảm xúc, thái độ và tình cảm với nhau. Nhờ giao tiếp, thông qua giao tiếp mà người thư ký hiểu hơn về khách hàng, và có thể cảm thông, chia sẻ khó khăn của nhau, nhu cầu của nhau và tạo nên sự gần gũi, đồng cảm với nhau. Đã không ít trường hợp, qua giao tiếp đã giúp cho cả hai bên thay đổi tình cảm từ thái độ thiếu thiện cảm sang thiện cảm.

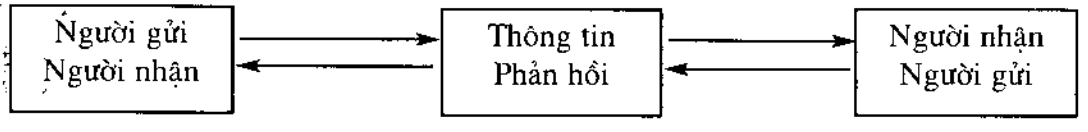
- Vai trò của giao tiếp trong quá trình ra quyết định.

Thông qua giao tiếp trực tiếp của người thư ký thì nhà quản lý mới biết được nhu cầu, nguyện vọng cấp thiết của khách hàng. Trên cơ sở đó, nhà quản lý đưa ra những quyết định đúng đắn để giải quyết các vấn đề có liên quan đến quyền lợi của khách hàng. Vì vậy, vấn đề này có một ý nghĩa vô cùng quan trọng.

3. Bản chất của giao tiếp

Thứ nhất: Giao tiếp là quá trình truyền đi một thông điệp (hay còn gọi là thông tin). Nó bao gồm một người gửi và một hay nhiều người nhận.

Ta có thể tóm tắt bằng sơ đồ sau:



Người gửi: gửi một thông tin đến một hay nhiều người khác.

Người nhận: thể hiện bằng cách chứng tỏ mình đã nhận và hiểu thông điệp.

Thông điệp: là ý tưởng đã được người phát tin mã hoá và người nhận tin có thể hiểu được thông tin.

Thông điệp cần phải đảm bảo những yếu tố cơ bản:

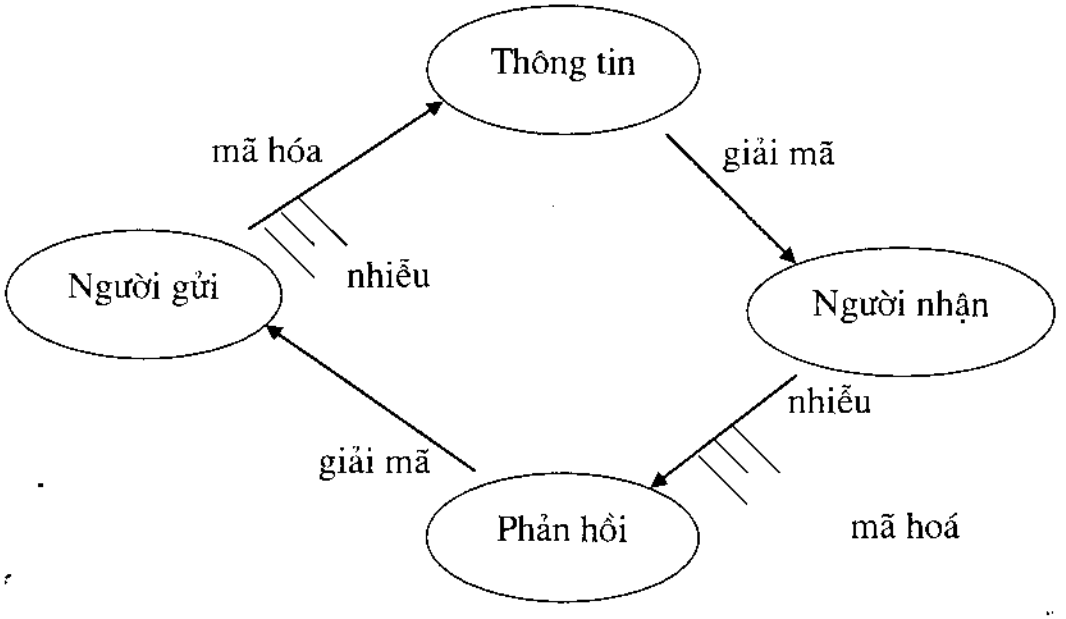
- Nội dung thông tin: phải chính xác, đúng nghĩa để tránh hiện tượng người phát tin không bị người nhận tin hiểu nhầm.

- Phương pháp truyền tin: ngắn gọn, dễ hiểu.

- Phương tiện truyền tin: đảm bảo thông tin thông suốt.

- Thái độ truyền tin: tạo được mối quan hệ hợp tác.

Thứ hai: Bản chất của giao tiếp là một quá trình mã hoá và giải mã của người phát tin và người nhận tin. Điều đó có thể biểu diễn bằng sơ đồ sau:



Như vậy, giao tiếp là một quá trình dựa trên sự trao đổi giữa hai hay nhiều người sử dụng một mã cử chỉ, từ ngữ để có thể hiểu được một thông tin chính thức hay phi chính thức được chuyển từ người phát tin đến người nhận tin.

Thứ ba: Bản chất của giao tiếp là một quá trình luôn tiếp diễn, tiếp nhận thông tin mang tính hai chiều. Trong quá trình giao tiếp có ba yếu tố liên quan: thông tin, con người, phản hồi.

+ Thông tin: Chúng ta giao tiếp vì chúng ta muốn chuyển tải hay tiếp nhận thông tin.

+ Con người: Con người ở đây là cả người gửi và nhận thông tin.

+ Phản hồi: Mục đích của việc chuyển giao thông tin chủ yếu là để đạt được mục tiêu cụ thể nào đó. Phản hồi có thể nhận được dưới dạng hành động tức thì, nhưng nếu không phải là dạng hành động tức thì, sẽ có một số dạng chứng tỏ rằng đã nhận được và hiểu được thông tin. Vì vậy, nói một cách khác, nếu việc giao tiếp thành công, người nhận sẽ hiểu được thông tin một cách chính xác và có thể dẫn tới một vài dạng hành động nào đó.

Tóm lại: nói đến bản chất của giao tiếp là chúng ta nói đến những điểm cơ bản:

Giao tiếp là một quá trình truyền đi thông điệp, quá trình này luôn tiếp diễn và mang tính hai chiều. Để hiểu rõ hơn về giao tiếp, chúng ta cần lưu ý hai điểm sau:

+ Thứ nhất: Chúng ta cần phân biệt sự khác nhau giữa "giao tiếp" và "thông tin".

Giao tiếp là một tập hợp các hoạt động trước hết nhằm thực hiện sự liên kết mối quan hệ giữa cá nhân với nhau. Mọi sự giao tiếp đều chứa đựng thông tin và nó thường làm cho thông tin được chuyển theo hai chiều. Hay nói cách khác, giao tiếp là một cuộc đối thoại hai chiều làm thay đổi cả người gửi lẫn người nhận tin (tức là có sự chia sẻ thông tin), hai bên điều chỉnh mục tiêu, điều chỉnh hành vi qua sự tác động lẫn nhau để cùng hiểu biết về tình huống, có cùng tiếng nói, đem lại lợi ích nhiều nhất có thể.

Thông tin là một nội dung của giao tiếp và là một tập hợp các hoạt động trước hết nhằm đặt cá nhân trong mối quan hệ với sự kiện

+ Thứ hai: Giữa giao tiếp trong xã hội nói chung và giao tiếp trong thương mại có điểm khác biệt nhau. Giao tiếp trong thương mại có những đặc điểm sau:

- Hoạt động giao tiếp không bị chi phối bởi vai trò và địa vị của người giao tiếp.

- Thường mang tính quyền lợi bình đẳng.

- Mục tiêu của giao tiếp là phục vụ lợi ích của hai bên.

4. Các hình thức giao tiếp

Giao tiếp là một nhu cầu, một hoạt động không thể thiếu được của con người. Để thỏa mãn nhu cầu thông tin, trao đổi, giao dịch và chia sẻ, con người đã sáng tạo ra nhiều hình thức giao tiếp khác nhau.

Thứ nhất: Nếu theo tính chất tổ chức của giao tiếp thì có thể chia hoạt động giao tiếp thành 2 loại:

+ Giao tiếp chính thức là những hoạt động giao tiếp được tổ chức và tiến hành theo quy định của pháp luật, theo một quy trình đã được thể chế hoá như: mít tinh, hội họp, tiếp dân, học tập, hội thảo...

+ Giao tiếp không chính thức là những giao tiếp có tính chất cá nhân, không có sự ràng buộc bởi những quy định có tính chất pháp lý nhưng lại tuân theo những quy tắc và tập quán xã giao (giao tiếp với bạn bè hoặc các cuộc trao đổi có tính chất riêng tư ở cơ quan).

Thứ hai: Nếu xét ở góc độ tính chất tiếp xúc thì hoạt động giao tiếp được chia thành 2 loại:

+ Giao tiếp trực tiếp là giao tiếp không qua các khâu trung gian, giao tiếp "mặt đối mặt".

+ Giao tiếp gián tiếp: thông qua các phương tiện trung gian như thư từ, sách báo, văn bản,...

Thứ ba: Nếu căn cứ vào vị thế thì hoạt động giao tiếp có thể chia làm 3 loại:

+ Giao tiếp ở thế vững mạnh;

+ Giao tiếp ở thế yếu;

+ Giao tiếp ở thế cân bằng (giao tiếp hàng ngang). Giao tiếp hàng ngang là giao tiếp giữa các bộ phận cùng cấp, sự phối hợp giữa các cá nhân và các bộ phận cùng cấp trong tổ chức. Giao tiếp hàng ngang có những trở ngại chính

như sau: sự biệt lập thường có của các bộ phận; thiếu thời gian và cơ hội giao tiếp; sự đố kỵ và thành kiến giữa các nhóm. Để khắc phục những trở ngại này, khi giao tiếp, cần phối hợp công tác, chia sẻ thông tin, giải quyết tranh chấp, tăng cường quan hệ giữa các cá nhân, suy nghĩ tới lợi ích chung với tinh thần làm việc tập thể.

Thứ tư: Nếu căn cứ vào phương tiện giao tiếp thì người ta có thể chia giao tiếp thành ba loại:

+ Một là giao tiếp bằng ngôn ngữ: ngôn ngữ bao gồm ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết.

+ Hai là giao tiếp phi ngôn ngữ (tín hiệu): Giao tiếp phi ngôn ngữ còn gọi là ngôn ngữ không lời là tập hợp nhiều loại tín hiệu của cơ thể được biểu hiện ở các hoàn cảnh, tình huống khác nhau tùy theo cảm nghĩ, thái độ. Giao tiếp phi ngôn ngữ được biểu hiện qua nhiều dấu hiệu khác nhau: nét mặt, cử chỉ, hành động, tư thế, trang phục, khoảng cách, khung cảnh tự nhiên và xã hội...

+ Ba là kết hợp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, vừa nói vừa thể hiện qua thái độ, cử chỉ, điệu bộ, nét mặt...

Tuy nhiên sử dụng loại hình giao tiếp để đem lại hiệu quả trong giao tiếp tuỳ thuộc vào yêu cầu của đối tượng giao tiếp, tuỳ thuộc vào sự linh hoạt của người làm công tác giao tiếp trong văn phòng.

5. Các yếu tố đảm bảo giao tiếp có hiệu quả

5.1. Cơ sở của giao tiếp có hiệu quả

Hoạt động giao tiếp có hiệu quả trước hết phải dựa vào sự hiểu biết lẫn nhau, tin cậy nhau, chia sẻ thông tin để đi đến giải pháp tối ưu nhất cho vấn đề giải quyết công việc.

Giao tiếp có hiệu quả phải là giao tiếp có mục tiêu và đạt mục tiêu.

5.2. Các yếu tố đảm bảo giao tiếp có hiệu quả

Nguyên nhân giao tiếp kém hiệu quả:

- Thông điệp sai.

- Phương pháp giao tiếp sai.

- Gửi không đúng đối tượng.

- Thông điệp chưa được gửi đi.

- Có sự kết hợp của các yếu tố trên.

Các yếu tố đảm bảo giao tiếp có hiệu quả:

Mọi hoạt động giao tiếp có hiệu quả cần đảm bảo những yếu tố cơ bản như:

- Phải xây dựng được một bản thông điệp có hiệu quả, nghĩa là nội dung phải rõ ràng, trình bày hợp lý và chuyển đi hữu hiệu.

- Bảo đảm dòng chảy thông tin. Điều này có nghĩa là trong giao tiếp phải đảm bảo thông tin liên tục, không bị gián đoạn, ngắt quãng để người phát và người nhận thông tin dễ chia sẻ với nhau.

- Bảo đảm cho ý nghĩa của bản thông điệp phản ánh được hiểu theo một nghĩa nhất định.

- Nắm được môi trường xã hội khi giao tiếp. (Giao tiếp với ai, giao tiếp như thế nào? Lúc nào? Trong bao lâu?).

- Thực hiện sự đáp ứng (phản hồi) cần thiết.

- Người phát tin và nhận tin (đặc biệt là người phát tin) phải có các kỹ năng sử dụng ngôn ngữ, các kiến thức cần thiết.

- Cần chú ý nâng cao uy tín cho mình khi giao tiếp bằng cách làm nổi bật uy tín ban đầu và tăng thêm uy tín thu được. Uy tín ban đầu có thể được tạo nên do địa vị, thiện chí, sự thành thạo chuyên môn, tính trung thực và đạo đức.

- Có các phương pháp tạo lập uy tín trong giao tiếp như:

+ Đưa danh thiếp; ghi chức vụ, chức danh trên bài thuyết trình; ghi vài nét tiểu sử hoặc kinh nghiệm, làm nổi bật sự thành thạo về chuyên môn;

+ Viện dẫn một cách khéo léo mối giao hảo cá nhân với đối tượng giao tiếp;

+ Liên hệ với một hình ảnh khác làm nổi bật hình ảnh của mình trong giao tiếp;

+ Nhắc tới những vấn đề có thể cùng chia sẻ với cử tọa khi khai mạc cuộc hội họp hay mở đầu một bức thư,...

- Phân tích được thông tin của đối tượng giao tiếp.

II. CÁC NGUYÊN TẮC TRONG GIAO TIẾP

Ngày nay giao tiếp không chỉ là nhu cầu của con người trong mọi tổ chức của xã hội mà nó còn là phương tiện để các doanh nghiệp tạo nên sức cạnh tranh: cung cách phục vụ của nhân viên, sự ân cần tận tình với khách hàng luôn là một vũ khí cạnh tranh sắc bén. Để có thể thực hiện các hoạt động giao tiếp của mình một cách tốt nhất, đưa lại những hiệu quả tốt đẹp cho sự phát triển của cơ quan, các thư ký văn phòng phải nắm vững và có khả năng vận dụng các nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp.

1. Bảo đảm sự hài hoà về mặt lợi ích giữa các bên tham gia giao tiếp

Nguyên tắc này được đưa ra dựa trên một thực tế có tính quy luật về mặt tâm lý của con người. Bất kỳ ai khi thực hiện các quan hệ giao tiếp đều mong muốn, tin tưởng hoặc hy vọng rằng thông qua việc giao tiếp có thể đạt được một lợi ích nào đó cho mình hoặc cho chủ thể mà mình đại diện. Lợi ích mà con người hướng tới có thể là vật chất: đề nghị giám đốc tăng lương, mong ký được hợp đồng có lợi cho cơ quan... nhưng lợi ích cũng có thể là những nhu cầu về mặt tinh thần: trình bày về một sự oan ức gặp phải ở cơ quan, mong được chia sẻ và cảm thông, đề nghị ghi nhận sự đóng góp của bản thân với tập thể, được chúc mừng người khác.

Xuất phát từ tâm lý đó, những người đến giao dịch với cơ quan thường ít chuẩn bị tâm lý cho việc những yêu cầu, đề nghị của họ không được đáp ứng, những mong muốn của họ không được chia sẻ và thông cảm. Khi không đạt được những điều như dự định, những khách thể giao tiếp của cơ quan thường có phản ứng ở những mức độ khác nhau (bực tức, buồn bã, chán nản, mất lòng tin, không tiếp tục hợp tác với cơ quan...). Những phản ứng như vậy, dù ở mức độ nào cũng đều không có lợi cho sự phát triển của cơ quan. Chính vì vậy một nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp là phải cố gắng đảm bảo sự hài hoà về lợi ích của các bên tham gia giao tiếp.

Nguyên tắc này đòi hỏi các thư ký văn phòng trong hoạt động giao tiếp cần phải chú ý và thực hiện một số vấn đề cơ bản sau:

- Thứ nhất: cần tìm hiểu tâm lý của khách thể giao tiếp (đối tượng đang

giao tiếp với mình); dành thời gian hoặc tìm cách hiểu rõ mục đích của đối tượng giao tiếp, đồng thời cần phải biết rõ trong quan hệ giao tiếp đó, cơ quan hoặc đơn vị mình cần đạt được mục đích gì.

- Thứ hai: Nếu là giao tiếp gián tiếp, thư ký văn phòng cần dành thời gian giúp cơ quan và thủ trưởng thu thập những thông tin về phía đối tác và những lợi ích mà họ hướng tới.

Ví dụ: Khi thảo một đơn chào hàng gửi cho một công ty nước ngoài, thư ký cần tìm hiểu kỹ xem công ty đó có cần mua loại sản phẩm của mình không, có khả năng mua với số lượng bao nhiêu, ở mức giá nào và cần biết công ty mình muốn bán sản phẩm đó với giá tối thiểu và giá tối đa là bao nhiêu để viết đơn chào hàng cho phù hợp.

- Thứ ba: Trong quá trình giao tiếp, các thư ký văn phòng phải đặt mục tiêu sao cho mục đích của cơ quan mình đạt được và lợi ích của đối tượng giao tiếp cũng được thoả mãn một phần hay toàn bộ. Có như vậy, việc giao tiếp mới đưa lại kết quả cao. Ngược lại, nếu trong giao tiếp, chỉ chú ý đến lợi ích của cơ quan mình mà không chú ý hoặc gạt bỏ hoàn toàn lợi ích của đối tượng giao tiếp thì hoạt động giao tiếp đó chưa hẳn đã là một thành công (ngay cả khi kết quả được phía bên kia chấp nhận).

Ví dụ: Nếu người thư ký không thấy hết những khó khăn của một công ty nước ngoài, không những thế còn lợi dụng hoàn cảnh đó để ép họ mua sản phẩm của mình với giá cao, thì cho dù cuộc đàm phán đó thành công, nhưng lần sau công ty đó sẽ không mua hàng của công ty mình nữa (đó lại là thất bại).

- Thứ tư: Trong trường hợp lợi ích của đối tượng giao tiếp không được thoả mãn, cần phải tỏ thái độ cảm thông, chia sẻ, không thể có thái độ hiếu thắng hoặc thờ ơ.

Ví dụ: Nếu một người đến cơ quan rất muốn gặp ngay thủ trưởng để đề nghị giải quyết công việc cấp bách, nhưng không gặp được vì thủ trưởng đi họp vắng. Trong trường hợp này thư ký cần quan tâm đến yêu cầu của họ và bày tỏ sự chia sẻ về việc không giúp gì hơn được. Nếu có thể, thư ký nên dành thời gian nghe họ giãi bày và có thể hẹn họ quay trở lại vào thời gian khác.

Tóm lại, hoạt động giao tiếp được thực hiện theo nguyên tắc này là sự giao

tiếp dưới hình thức thông cảm với nhau, thống nhất với nhau, không phải dưới hình thức tranh đua, đối địch... Sự thành công của giao tiếp không phải là ở sự chiến thắng đối tác mà là sự đem lại lợi ích càng nhiều càng tốt cho cả hai bên. Nguyên tắc này phù hợp với bản chất của hoạt động hành chính là hoạt động mà mọi người cùng hợp tác để cùng chiến thắng.

2. Nguyên tắc hướng tới giải pháp tối ưu

Người thư ký khi giao tiếp với khách hàng, tổ chức cần đưa ra nhiều giải pháp để đối tượng giao tiếp có thể chọn lựa và quyết định.

Đây là nguyên tắc dựa trên cơ sở của nguyên tắc 1. Trong thực tế, để có thể tạo ra sự hài hoà về mặt lợi ích giữa các bên giao tiếp không phải là một điều dễ dàng và đơn giản. Điều này thật dễ hiểu bởi mong muốn của các bên giao tiếp thì nhiều nhưng khả năng đáp ứng và thỏa mãn những yêu cầu đó lại chỉ có hạn. Vì thế, việc một trong các bên hoặc nhiều bên khi tiến hành giao tiếp có thể không đạt được lợi ích của mình như mong muốn là chuyện thường tình và phổ biến. Vấn đề ở chỗ, người thư ký văn phòng phải xử lý công việc thế nào để không chỉ thoả mãn một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của đối tượng giao tiếp mà còn phải làm cho đối tượng giao tiếp hiểu và chấp nhận thực tế ngay cả khi mục đích của họ không đạt được.

Để làm được điều đó, trong quá trình giao tiếp, các thư ký văn phòng cần biết đưa ra một số giải pháp để đối tượng giao tiếp có thể lựa chọn và quyết định.

Để đưa ra được các giải pháp thì mỗi bên tham gia giao tiếp cần xác định mục đích (lợi ích) cần đạt được, nhưng đồng thời cũng phải xác định mục đích đổ có thể đạt được ở những mức độ nào (cao, trung bình hay thấp). Việc xác định những mức độ có thể đạt được sẽ giúp cho các đối tượng giao tiếp chuẩn bị sẵn tư tưởng nhượng bộ trong điều kiện và giới hạn cho phép để có thể thương lượng với bên kia khi các điều kiện, tiêu chuẩn lý tưởng không đạt được. Nói một cách khác, những người giao tiếp nào có ý thức rõ về lợi ích của họ và lợi ích của phía bên kia trong một cuộc giao tiếp cũng sẽ rất giỏi trong việc dự kiến các cách thức khác nhau để có các lợi ích đó và họ sẽ suy nghĩ đến một sự lựa chọn các giải pháp có thể có.

Đảm bảo nguyên tắc này, khi giao tiếp các bên sẽ dễ dàng tìm thấy mục tiêu chung, những lợi ích chung và trên cơ sở đó có thể cùng nhau tìm ra những giải pháp có thể làm hài lòng tất cả các bên.

Vận dụng nguyên tắc này, thư ký trong hoạt động giao tiếp có quan hệ trực tiếp với khách hàng, tổ chức cần chú ý một số điểm sau:

+ Thư ký văn phòng cần lắng nghe yêu cầu của đối tượng giao tiếp và nếu yêu cầu đó không thể đáp ứng được toàn bộ thì thư ký cần đưa ra một số giải pháp có thể (trong phạm vi quyền hạn của mình) để khách xem xét và lựa chọn.

Ví dụ: Đối tượng giao tiếp xin gặp thủ trưởng cơ quan nhưng thủ trưởng cơ quan đi vắng. Sau khi nghe đề nghị của đối tượng giao tiếp thì thư ký văn phòng làm nhiệm vụ trực tiếp tiếp khách hàng và có thể đưa ra một số "giải pháp" sau đây:

+ Hẹn đối tượng (khách) quay lại vào đầu buổi chiều hoặc thời điểm nào đó mà thủ trưởng có mặt ở cơ quan.

+ Đề nghị khách gửi lại tài liệu hoặc lời nhắn cho thủ trưởng và thư ký sẽ chuyển cho thủ trưởng.

+ Hỏi khách có thể gặp phó thủ trưởng được không?

+ Ghi lại tên và địa chỉ, số điện thoại của khách để khi thủ trưởng về sẽ nhắn lại.

+ Khi được giao tổ chức, điều hành một cuộc họp, nếu có vấn đề phức tạp, chưa thống nhất, thư ký có thể đưa ra một phương án để giải quyết vấn đề, sau đó đề nghị mọi người thảo luận, cân nhắc và quyết định lựa chọn một trong các phương án đó.

+ Sau khi đã đưa ra các giải pháp có thể được mà phía đối tượng giao tiếp vẫn không chấp nhận thì thư ký có thể đề nghị đối tác đưa ra các giải pháp, các phương án, các đề nghị của họ để xem xét. Nếu vấn đề đó vượt quá thẩm quyền quyết định, thư ký có thể ghi nhận giải pháp của đối tượng giao tiếp và hứa trao đổi lại với thủ trưởng cơ quan.

3. Đảm bảo nguyên tắc bình đẳng trong giao tiếp

Trong hoạt động giao tiếp, người thư ký sẽ gặp phải nhiều đối tượng giao

tiếp khác nhau (già - trẻ, nam - nữ, hoặc đại diện các tổ chức...). Vấn đề đặt ra ở đây là phải bảo đảm sự bình đẳng trong giao tiếp. Thực tế, người thư ký trong hoạt động giao tiếp có khi gặp phải những tình huống rất khó xử, một bên là công việc, một bên là những mối quan hệ có ảnh hưởng rất lớn đến cơ quan hoặc bản thân mình. Để giải quyết vấn đề này thì cách thức tốt nhất là thực hiện nguyên tắc "mọi người đều quan trọng", nghĩa là mọi đối tượng giao tiếp đều phải được tôn trọng và đối xử tốt. Nguyên tắc này giúp cho người thư ký tránh được những sai lầm trong giao tiếp khi họ có quan niệm "người này không quan trọng", không có ảnh hưởng gì đến bản thân mình, cơ quan mình thì thờ ơ, thậm chí coi thường.

Ví dụ: Có hai khách hàng đến văn phòng để giải quyết một số thủ tục hành chính vào lúc sắp hết giờ làm việc buổi sáng. Thư ký đon đả giải quyết cho người khách hàng mà thư ký quen biết, còn người khách kia thư ký trả lời một cách ngắn gọn đến mức vô cảm "hết giờ, hẹn đến chiều".

Tất nhiên, người khách hàng kia phải chấp nhận, nhưng cách xử sự của người thư ký như vậy sẽ làm mất uy tín của cơ quan và cả uy tín của bản thân người thư ký. Vì người thư ký có bao giờ nghĩ rằng có một lúc nào đó mình đến cơ quan của người kia để giao dịch và phải nhận lấy sự đối xử tương tự như vậy?

Một điều chúng ta cần khẳng định là: Một cá nhân, một cơ quan, một tổ chức muốn tồn tại và phát triển cần phải thiết lập và duy trì nhiều mối quan hệ khác nhau. Thư ký thông qua các hoạt động giao tiếp trực tiếp với khách hàng, các tổ chức phải giúp cơ quan mở rộng và tăng cường các mối quan hệ sẵn có, đồng thời thiết lập thêm những quan hệ mới chứ không phải, không thể và không được là người làm mất đi các mối quan hệ tốt đẹp của cơ quan với tổ chức bên ngoài.

4. Tôn trọng các giá trị văn hoá

Giá trị văn hoá là một phạm trù rộng lớn với những biểu hiện rất đa dạng. Có giá trị văn hoá trong nước, có giá trị văn hoá của nước ngoài... mà hoạt động giao tiếp phải hiểu và tôn trọng nó.

4.1. Tôn trọng các giá trị văn hóa Việt Nam

Đất nước ta tuy không rộng lớn nhưng lại trải dài hàng ngàn cây số từ Bắc tới Nam với 54 dân tộc anh em sinh sống, phong tục, tập quán, truyền thống của mỗi dân tộc, mỗi vùng cũng có sự khác nhau; tâm lý, phong cách giao tiếp, ứng xử của mỗi công dân ở những vùng khác nhau cũng có những nét khác biệt. Tuy nhiên cũng có những nét tương đồng trong cộng đồng văn hoá Việt Nam. Điều này được thể hiện trên những điểm cơ bản sau:

- Người Việt Nam có tính cộng đồng cao. Đó là các thành viên, cá nhân sống và hành động theo lợi ích của cộng đồng và ngược lại.

- Trong giao tiếp ứng xử, người Việt rất coi trọng trật tự trên dưới (cha mẹ - con cái, anh - em, già - trẻ...).

- Người Việt rất coi trọng tình cảm, thường lấy tình cảm làm chuẩn mực ứng xử, nặng tình mà nhẹ lý.

- Người Việt thích giao tiếp, coi trọng giao tiếp. Biểu hiện ở thái độ hiếu khách, thăm viếng nhau theo nghĩa tình làng xóm.

- Người Việt khi giao tiếp còn rụt rè nhất là môi trường chưa quen biết.

- Người Việt thích tìm hiểu, quan sát, đánh giá đối tượng giao tiếp.

- Người Việt ưa tế nhị, ý tứ và coi trọng hoà thuận "Lời nói không mất tiền mua".

Hoạt động giao tiếp trong thương mại - dịch vụ vừa tôn trọng những nét văn hoá riêng và những nét văn hoá chung của người dân. Có như vậy, mới có thể hy vọng đem lại hiệu quả trong giao tiếp.

4.2. Tôn trọng giá trị văn hóa nước ngoài

Hoạt động giao tiếp trong thương mại - dịch vụ thường xuyên giao tiếp với người nước ngoài. Vì vậy, việc tìm hiểu bản sắc văn hoá ứng xử của người nước ngoài là một điều hết sức cần thiết.

Văn hóa châu Âu khác văn hoá châu Á, châu Mỹ - La tinh. Văn hóa của các nước trong từng châu lục cũng khác nhau: văn hóa giao tiếp của người Đan Mạch khác người Pháp, khác người Anh...

Người Trung Quốc

Trung Quốc là một đất nước rộng lớn, dân số đông nhất trên thế giới. Do giáp với nước ta, người Trung Quốc thường xuyên qua du lịch, làm ăn, buôn bán, nhất là trong những năm gần đây, khi nền kinh tế của Việt Nam và Trung Quốc tăng trưởng với tốc độ cao nhất trên thế giới. Trong văn hoá giao tiếp của người Trung Quốc có nhiều nét đặc sắc.

+ Cũng giống như người Việt Nam, người Trung Quốc thích giao tiếp, thích gặp gỡ. Khi gặp nhau mỉm cười, gật đầu là đủ, tuy nhiên bạn cũng có thể chìa tay ra bắt tay. Ở thành thị, thói quen bắt tay đã trở thành phổ biến.

+ Người Trung Quốc coi trọng chức vụ, bằng cấp. Khi giới thiệu, cần giới thiệu cả bằng cấp, chức vụ, nếu không sẽ là một thiếu sót của bạn. Trên danh thiếp của người Trung Quốc thường ghi đầy đủ chức vụ, bằng cấp bằng hai thứ tiếng Trung Quốc và Anh.

Cũng giống như người Việt, họ tên của người Trung Quốc thường có 3 từ tố: họ, họ đệm và tên. Nhưng khác với người Việt, người Trung Quốc thường gọi nhau bằng họ kèm theo chức vụ. Ví dụ: bí thư Chu, đội trưởng Mã (Chu và Mã là họ).

+ Khi tiếp xúc với người Trung Quốc có thể đề cập đến vấn đề riêng tư như: vợ chồng, con cái, nghề nghiệp, quê quán, thu nhập,... đây được xem như là sự quan tâm chứ không phải tò mò, thóc mách.

Trong giao tiếp người Trung Quốc không quen đụng chạm như ôm hôn, cầm tay, khoác tay... tuy nhiên hiện nay những động tác này càng trở nên phổ biến ở lớp trẻ thành thị.

Người Trung Quốc thâm thuý, tư duy phân tích tốt, thích kinh doanh và kinh doanh giỏi. Trong quan hệ, người Trung Quốc thường rất thực tế, lợi ích kinh tế được đặt lên hàng đầu.

Người Trung Quốc có tính cộng đồng cao. Hoa kiều ở nước ngoài thường sống tụ tập theo từng vùng, thành những khu phố riêng, họ đoàn kết cùng giúp đỡ nhau làm ăn và có ý thức giữ gìn bản sắc văn hoá dân tộc: ăn mặc, thói quen sinh hoạt, ngôn ngữ...

Văn hóa ẩm thực của người Trung Quốc nổi tiếng trên thế giới. Trong chế biến thức ăn, họ thường sử dụng các vị thuốc bắc, thảo mộc. Giới quý tộc ngày xưa thích món ăn cầu kỳ, chế biến phức tạp, công phu. Bữa ăn thường có nhiều món, các món ăn lần lượt được đưa ra bàn ăn dần dần trong quá trình ăn chứ không bày tất cả cùng một lúc như người Việt. Song hiện nay, xu hướng chung của người Trung Quốc là ăn uống đơn giản và tiết kiệm.

Người Đan Mạch

Trong giao tiếp, người Đan Mạch có một thói quen bắt tay chắc chắn và ngắn ngủi. Người Đan Mạch dễ thân thiện nhưng không biểu lộ thái quá bằng cử chỉ. Lịch sự là một điều rất quan trọng. Ví dụ như đi qua cửa thì phụ nữ đi trước, khi đi lên tầng trên thì bao giờ người đàn ông cũng đi trước, khi đi xuống cầu thang thì phụ nữ lại đi trước. Hoặc trong những bữa tiệc sang trọng bao giờ người ta cũng chú ý đến y phục phù hợp. Nâng ly chúc mừng là điều bình thường và phổ biến những hãy đợi chủ nhà bắt đầu trước. Khách không rời bàn tiệc trước gia chủ...

Người Anh

Người Anh vốn nổi tiếng về lịch lãm, ít nói về bản thân mình, họ thích hài hước nhưng tránh diễu cợt người khác (chỉ hay diễu cợt chính bản thân mình). Khi tiếp khách, họ cố gắng nói chuyện đều với tất cả mọi người trong bàn và trong quá trình nói chuyện nhất thiết không tôn mình lên hoặc làm một điều gì đó chứng tỏ mình là người nổi trội hơn người khác.

Người Pháp

Họ thường rất vui vẻ, dí dỏm, lịch sự, khéo léo trong giao tiếp. Họ chú trọng nhiều đến cách ăn mặc, nói năng, điệu bộ, cử chỉ.

Ở Pháp, những người thân không phân biệt chức vụ và thường gọi nhau bằng anh chị hoặc tên riêng. Trong cơ quan, một số người cũng gọi nhau như thế. Nhưng đã gọi ai trịnh trọng bằng ông, bà thì phải kèm theo tên họ (ví dụ: ông Margin, bà Margin...)

Kiểu bắt tay của người Pháp thường nhẹ nhàng và mau chóng. Một cái bắt tay mạnh hoặc giật liên hồi sẽ bị coi là thiếu văn hoá. Khi bắt tay phụ nữ đưa tay trước.

Người Pháp rất kỵ một số hành động, cử chỉ thông thường sau:

Gác chân lên bàn hay ghế, xỉa răng, cắt móng tay hay chải đầu nơi công cộng. Bỏ tay vào túi áo, túi quần khi nói chuyện, nhai kẹo cao su nơi công cộng, ngáp hay gãi nơi công cộng, nói chuyện to nơi công cộng... Khi làm quen thường mang theo danh thiếp vì người ta thường xuyên trao đổi.

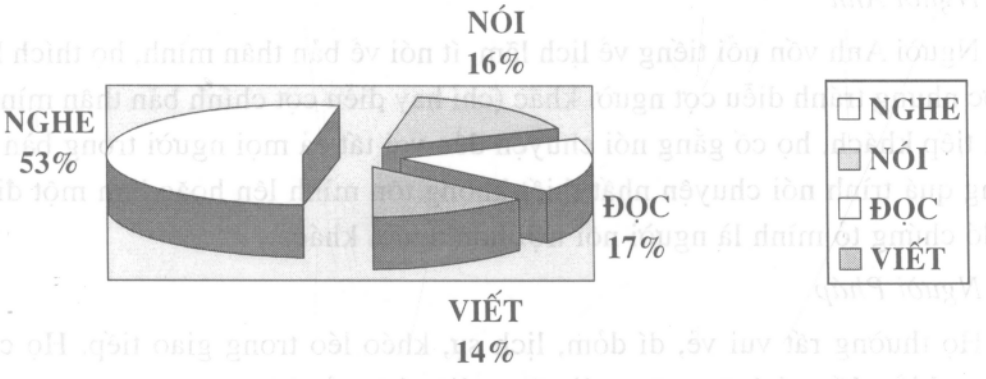
III. CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Tuỳ theo các hình thức giao tiếp mà người thư ký có thể sử dụng một hay nhiều kỹ năng giao tiếp khác nhau.

Ví dụ: - Khi tiếp khách và nói chuyện qua điện thoại, người thư ký văn phòng phải sử dụng kỹ năng nghe và nói là chủ yếu.

- Khi soạn thảo hoặc tiếp nhận văn bản, thư ký văn phòng sử dụng nhiều kỹ năng đọc, viết.

Thời lượng sử dụng các kỹ năng



1. Kỹ năng nghe

Nghe là một trong những kỹ năng quan trọng của quá trình giao tiếp. Hầu như trong mọi hình thức giao tiếp, các thư ký văn phòng đều phải sử dụng kỹ năng nghe. Kỹ năng nghe nếu được rèn luyện tốt sẽ giúp các thư ký văn phòng hiểu được nhu cầu, tâm trạng của đối tượng giao tiếp, thu lượm được nhiều thông tin để có thể xử lý các thông tin chính xác.

Kỹ năng nghe trong giao tiếp đòi hỏi người thư ký văn phòng cần chú ý đến một số vấn đề sau:

- Khi hình thành hoạt động giao tiếp, người thư ký phải tỏ thái độ luôn sẵn sàng nghe người khác nói, thể hiện ở những hành vi cụ thể, chẳng hạn:

+ Khi có chuông điện thoại reo, cần nhanh chóng nhấc máy, tự xưng danh và báo cho người ở đầu dây bên kia biết là mình đang sẵn sàng nghe.

+ Khi có khách từ bên ngoài đến liên hệ công tác và giao dịch công tác, cần dừng công việc đang làm, hướng về phía người khách chào và hỏi xem họ cần gặp ai, cần giải quyết vấn đề gì.

Các hành vi trên phải kết hợp với cử chỉ, nét mặt và lời nói để đối tượng giao tiếp cảm nhận được không khí thân tình, lịch sự, ân cần.

- Trong quá trình giao tiếp, các thư ký văn phòng phải dành một thời gian nhất định để nghe đối tượng giao tiếp nói hết các ý nghĩ, trình bày hết các yêu cầu, đề nghị của họ. Không được chặn ngang hoặc phản đối khi đối tượng giao tiếp chưa trình bày hết. Nếu có ý kiến không nhất thiết phải nói ra luôn. Hãy kiềm chế sự nóng nảy của mình, đừng làm cho sự giao tiếp bế tắc bằng cách tranh cãi, chỉ trích hay nổi giận quá sớm.

Tuy nhiên, trong một số trường hợp, nếu thấy đối tượng giao tiếp trình bày dài dòng, lộn xộn thì cần kiên nhẫn nghe một lúc rồi xin lỗi khách cắt ngang để yêu cầu họ trình bày trực tiếp vào vấn đề và giảm bớt các thông tin không cần thiết. Nhưng trường hợp này chỉ áp dụng khi có quá ít thời gian hoặc do trình độ của đối tượng giao tiếp thấp, không thể trình bày rõ ràng hơn.

- Khi nghe đối tượng giao tiếp trình bày, cần huy động mọi khả năng để có thể nhanh chóng nắm bắt các thông tin từ phía đối tượng giao tiếp. Nếu họ trình bày không mạch lạc, thì thư ký phải tự sắp xếp các thông tin chính của họ theo một trật tự logic, để có thể xử lý nhanh các thông tin.

- Khi nghe người khác nói, cần biết thể hiện các cử chỉ phi ngôn ngữ (93% thời gian có thể kèm theo ngôn ngữ không lời) để đối tượng giao tiếp thấy thư ký tôn trọng họ, quan tâm đến yêu cầu của họ. Cử chỉ phi ngôn ngữ thể hiện qua nhiều dạng:

+ Giọng nói, âm điệu cao thấp. Khi nghe đối tượng trình bày, có thể nói một vài câu ngắn để khích lệ, để tỏ ra hiểu ý, không nên im lặng hoàn toàn.

+ Nét mặt cũng quan trọng. Hãy bày tỏ quan tâm: nhướng mày hay cau mày, thỉnh thoảng mỉm cười hoặc gật đầu. Những cử chỉ đó có thể giúp quan hệ tốt. Tiếp xúc bằng mắt là dấu hiệu quan trọng nhất của sự lắng nghe, không nên nhìn chằm chằm vào người nói nhưng thời gian tiếp xúc bằng mắt phải khá nhiều, không nên nhìn đi nơi khác quá lâu. Sự thiếu tiếp xúc bằng mắt có thể bị coi là làm cao hay hợm mình.

+ Cử chỉ phải cởi mở làm cho người nói cảm thấy dễ chịu, tránh những cử chỉ nóng nảy gây khó chịu.

Tuy nhiên, những cử chỉ phi ngôn ngữ không thích hợp có thể làm cho người ta hiểu lầm một cách tai hại.

- Trong quá trình giao tiếp cần khắc phục những khó khăn có ảnh hưởng đến việc lắng nghe như: tiếng ồn, nhớ tới công việc khác đang làm, ác cảm với vẻ bề ngoài của khách, thời gian cho phép không nhiều...

Trong quá trình nghe, nếu lượng thông tin nhiều và phức tạp thì có thể vừa nghe vừa ghi chép những ý cơ bản vào sổ tay để báo cáo lại và để hiểu đầy đủ yêu cầu của họ.

Nghe có thể nhằm những mục tiêu không giống nhau, do đó phân biệt ra những kiểu nghe khác nhau. Nghe được chia thành nhiều mức độ:

+ Nghe mà thực chất là không nghe thấy gì. Đây là điều tối kị.

+ Giả vờ nghe.

+ Chăm chú nghe tất cả các thông tin, không bỏ sót ý, tránh hiểu sai.

+ Nghe và chọn lọc ra những thông tin chính.

+ Nghe thấu cảm, hình thức nghe cao nhất, rất ít người thực hiện. Nghe để hiểu thông tin, hiểu được tâm tư nguyện vọng của người mà mình đang giao tiếp. Mức độ này là điều cần hướng tới khi sử dụng kỹ năng nghe.

Một số kỹ năng cần thiết để nghe có hiệu quả:

- Nghe xong hãy nói.
- Gác tất cả mọi việc khác lại.
- Kiểm soát cảm xúc bản thân (tươi cười).

- Phản hồi để ủng hộ người nói.

"Dừng lại một chút trước khi phản hồi".

- Nhìn vào người nói.
- Chưa ngắt lời khi không thật sự cần thiết.
- Không vội vàng tranh cãi hay phán xét.
- Hỏi để hiểu rõ vấn đề.

Nhắc lại nội dung, diễn giải nội dung, tìm ra ý chính, không võ đoán, ghi chép thông tin cơ bản.

- Chọn tư thế nghe phù hợp: không vắt chân, khoanh tay; ngồi thẳng, đối diện với người nói, giao lưu bằng mắt.

Thông thường, hành vi phản hồi có ý nghĩa như sau:

Hành vi	**Ý nghĩa**
Vươn người về phía trước	Tập trung, muốn nhấn mạnh
Ngả người về phía sau	Suy ngẫm; muốn mở rộng vấn đề; chờ đợi quyết định hay kết luận
Ngả người về phía sau, khoanh tay	Chăm chú lắng nghe với tinh thần phê phán
Nghiêng cổ	Quan tâm, lắng nghe
Gấp hai tay sau cổ	Quá tự tin, thư giãn
Để một tay ra sau cổ	Không đồng ý, bực mình; có quan điểm khác
Vuốt cằm, chống cằm	Rất quan tâm, tập trung
Hai tay chống cằm	Lắng nghe chăm chú
Cười mỉm	Tán thành, ủng hộ
Mỉm cười và gật đầu	Hoàn toàn ủng hộ
Cau mày; nhăn mặt	Bực bội, chán nản, phản đối
Ngáp	Buồn chán, mệt mỏi, không quan tâm

Hành vi	Ý nghĩa
Nhìm chằm chằm, đầu không cử động	Không muốn tập trung; không hứng thú, không muốn hợp tác
Nhìn qua kính, nheo mắt	Không chấp nhận, không tin tưởng; không hứng thú, chờ dịp để thách thức
Bỏ kính ra	Không tập trung, suy ngẫm về quyết định của mình
Nhìn quanh phòng	Không hứng thú, tìm sự ủng hộ của mọi người
Liếc nhìn đồng hồ	Buồn chán, mong sớm kết thúc
Đổi chỗ ngồi nhiều lần, tránh nhìn thẳng vào người trình bày	Không thấy thoải mái, không đồng ý, muốn kết thúc, muốn đặt câu hỏi hoặc tranh luận
Gõ ngón tay lên mặt bàn, búng ngón tay, dập bàn chân	Không còn kiên nhẫn; nóng ruột muốn nhanh chóng kết thúc
Sờ mũi, nháy mắt nhanh	Nói dối, thái độ phòng thủ

2. Kỹ năng nói

Một người giỏi chuyên môn nhưng không biết cách diễn đạt ý tưởng của mình, trình bày vòng vo hoặc thậm chí làm cho người nghe hiểu sai ý tưởng thì sẽ ra sao? Một người quản lý không có khả năng thuyết phục nhân viên thì công việc sẽ đi đến đâu? Khả năng sử dụng ngôn ngữ không đơn giản là chuyện cá nhân mỗi người nữa và cũng không phải là việc gì xa lạ mà ảnh hưởng ngay trong công việc.

Người thư ký có khả năng, trình độ biểu đạt ngôn ngữ cao dễ gây ấn tượng tốt, khiến mọi người có cảm giác tin cậy. Những người này ngoài thành công trong các cuộc thương thuyết, thảo luận với đối tác còn biết cách cư xử hợp lý, bình đẳng với đồng nghiệp. Đặc biệt trong môi trường làm việc mang tính

cạnh tranh cao, người có năng lực biểu đạt luôn luôn chiếm ưu thế vượt trội. Lúc xảy ra xung đột, tranh luận gay gắt, họ biết cách giải quyết nhanh chóng, thuyết phục.

Để cho hoạt động giao tiếp đạt kết quả tốt, người thư ký cần phải biết nói cái gì và nói như thế nào. Kỹ năng nói đòi hỏi cần chú ý đến một số điểm sau:

- Giọng nói thể hiện rất nhiều trạng thái cảm xúc của người nói.

+ Khi giao tiếp, các thư ký văn phòng cần phải nói ở độ cao phù hợp. Nếu nói trước số đông (hội họp) cần phải nói to hơn, nếu chỉ nói trước một, hai người ngồi đối diện thì cần nói vừa độ. Đừng nói nhỏ quá sẽ làm cho người khác nghĩ rằng nói chuyện riêng.

+ Tốc độ nói vừa phải: không nên quá nhanh, quá chậm, không được đều đều dễ gây nhàm chán (có âm điệu lên xuống giúp cho lời nói trở nên sinh động). Đôi khi lời nói có thể được phụ hoạ bằng những tiếng cười, để tạo không khí thân tình, cởi mở.

+ Sử dụng từ và phát âm chính xác. Phát âm rõ và đúng ngôn từ tiếng Việt phổ thông hoặc tiếng nước ngoài. Phải rèn luyện tích lũy để có vốn từ phong phú.

+ Hạn chế dùng các từ địa phương, tiếng lóng hoặc các từ ẩn dụ; không dùng các từ à, ờ... để che lấp sự thờ ơ hoặc lúng túng của mình.

- Biết kết hợp với các cử chỉ phi ngôn ngữ: cử chỉ phi ngôn ngữ luôn luôn tạo sức mạnh hoặc trở thành lực cản cho lời nói.

+ Tư thế tạo nên ấn tượng đầu tiên có ảnh hưởng quan trọng, nó bộc lộ sự tin tưởng, tính cởi mở và thái độ của một người. Khi nói cần điều chỉnh tư thế thoải mái, tự tin, tạo được vẻ duyên dáng, kín đáo. Đứng, ngồi thẳng lưng, không gượng gạo, hướng sự chú ý về phía đối tượng giao tiếp, sức nặng cơ thể phân phối đều. Nếu ngồi thì hãy tránh tư thế quá trịnh trọng, mà cũng đừng ngồi thu mình lại, quá xuề xoà hoặc quá khép nép. Nếu đứng thì hãy tránh tư thế quá nghiêm trang hoặc quá suồng sã và quá phục tùng.

+ Về mặt và ánh mắt: mặt và mắt là những bộ phận biểu cảm nhất của cơ thể. Với nét mặt, người ta có thể thiết lập quan hệ như: mỉm cười, gật đầu... và cũng có thể điều tiết chiều hướng cuộc chuyện trò. Ánh mắt là cửa sổ của

tâm hồn, nói lên rất nhiều thứ. Người nói chuyện giỏi tiếp xúc bằng mắt nhiều hơn người nói kém. Trong một cuộc chuyện trò, hãy duy trì sự tiếp xúc bằng mắt từ 50 đến 60% thời gian bạn nói, và từ 75 đến 85% thời gian nếu bạn nghe và ánh mắt nên nhìn thẳng. Sự tiếp xúc bằng mắt không chỉ đưa lại cho người nghe cảm giác thân tình, cởi mở mà cả sự tin cậy vào người nói.

+ Trang phục: không nên quá sặc sỡ, quá đặc biệt hoặc không kín đáo.

+ Khi nói, cần tăng sự vui vẻ, thoải mái và hạn chế không khí căng thẳng hay lạnh nhạt.

- Có khả năng biết sử dụng thuật khôi hài đúng chỗ và đúng lúc giúp giải toả được tâm lý căng thẳng ở cả người nghe và người nói, giúp người thư ký thoát khỏi sự lúng túng hoặc khi cần tránh nói ra những điều không muốn hoặc không được nói. Tuy nhiên, không nên lạm dụng hoặc thái quá trong giao tiếp vì sẽ gây cho người nghe cảm giác về sự thiếu nghiêm túc và thiếu tôn trọng người đang giao tiếp với mình.

- Có khả năng diễn đạt các vấn đề, các nội dung và những thông tin trong lời nói một cách mạch lạc và khúc chiết. Một người có giọng nói ấm áp, nhưng khi trình bày các vấn đề thiếu logic hoặc chặt chẽ thì hiệu quả giao tiếp cũng sẽ rất thấp. Đối với người nghe, thì nội dung thông tin mà họ thu lượm được qua lời nói là điều quan trọng nhất. Để có nội dung tốt cho lời nói, thư ký văn phòng phải am hiểu các quy tắc, chế độ làm việc, am hiểu chức năng, nhiệm vụ của cơ quan và những vấn đề được giao phụ trách và giải quyết. Lời nói phải có bố cục rõ ràng để tránh quên ý, tránh lan man và tập trung vào những nội dung chủ yếu, các vấn đề nói ra phải đảm bảo tính logic và những lập luận, lý lẽ phải có căn cứ và chặt chẽ.

3. Kỹ năng đọc

Nếu như nghe và nói là hai kỹ năng được sử dụng trong giao tiếp trực tiếp thì đọc và viết là hai kỹ năng giao tiếp gián tiếp của người thư ký văn phòng. Những kỹ năng này rất cần thiết và được thư ký văn phòng sử dụng thường xuyên trong các hình thức giao tiếp gián tiếp như qua việc tiếp nhận, xử lý và soạn thảo các văn bản hoặc thư từ giao dịch... Trong giao tiếp gián tiếp thì đối

tượng giao tiếp của người thư ký có thể được xác định là một người cụ thể, nhưng cũng có thể là một cơ quan hoặc tổ chức có liên quan. Khi nhận được văn bản (hoặc đơn từ) của một cơ quan hoặc cá nhân, người thư ký văn phòng phải đọc và xử lý các thông tin trong đó bằng việc chuyển giao đến các bộ phận có trách nhiệm để giải quyết. Cũng có trường hợp khách đến cơ quan gửi đơn từ hoặc văn bản, đòi hỏi thư ký phải đọc nhanh để xem có đúng trách nhiệm giải quyết của cơ quan không. Và có thể trả lời ngay cho đối tượng một số thông tin cần thiết hay không.

Có thể nói, thông qua việc đọc và xử lý các thông tin trong văn bản hoặc thư từ giao dịch, người thư ký đã thể hiện phong cách và trình độ giao tiếp của mình. Nếu thư ký đọc nhanh, nắm bắt được những nội dung cơ bản, phân loại thông tin chính xác và kịp thời, chuyển giao văn bản đến những cơ quan hoặc cá nhân có trách nhiệm giải quyết, điều đó sẽ góp phần quan trọng trong việc đáp ứng các yêu cầu của đối tượng giao tiếp, tăng thêm uy tín của cơ quan. Ngược lại, sự thờ ơ, chậm chạp khi tiếp nhận và đọc văn bản, xử lý thiếu chính xác do không nắm bắt được nội dung của văn bản sẽ làm cho các yêu cầu của đối tượng giao tiếp chậm được giải quyết hoặc giải quyết không chính xác, làm cho khách phải chờ đợi, đi lại nhiều lần, gây bực bội và giảm thiện cảm với cơ quan.

Tính chất khoa học của phương pháp đọc:

Trong quá trình đọc, chúng ta phải tiến hành một loạt hoạt động về tư duy như trực giác, liên tưởng, tưởng tượng, phân tích logic và phán đoán tổng hợp, như vậy mới có thể chuyển hoá một loạt chữ, tín hiệu văn tự, đang được tuần tự nhập vào thị giác của mình, thành khái niệm và tư tưởng để hoàn thành một quá trình đọc. Muốn hoàn thành quá trình đọc đó phải đọc theo phương pháp khoa học, dựa theo mấy điều sau đây:

- Lòng tự tin: phải tự tin rằng cách mà chúng ta đang tập luyện là sẽ thành công, phải kiên trì luyện tập lâu dài.

- Tập trung sự chú ý: trong lúc đọc nhanh thì đồng thời phải tập ghi tốc ký. Muốn vậy, phải tập đọc nhanh, hiểu nhanh, nhớ nhanh và ghi nhanh.

- Hiểu nhanh: "hiểu" (lý giải) tức là vận dụng những tri thức mà mình đang nắm được, để nhận biết những tri thức mới, vào hệ thống những tri thức mà mình đã nắm được. Có hai cách hiểu: hiểu trực tiếp và hiểu gián tiếp.

Hiểu trực tiếp có nghĩa là, khi ánh mắt tiếp xúc với từ, chữ và câu, là hiểu ngay không cần thông qua bất cứ một quá trình trung gian nào.

Hiểu gián tiếp là phải thông qua một loạt quá trình hoạt động phân tích và tổng hợp khá phức tạp, bao gồm: Suy đoán tức là dựa vào một số từ nào đó để hiểu cả câu, từ câu suy ra nội dung của cả đoạn. Muốn vậy, trước đó phải đọc nhiều sách, tích luỹ nhiều tri thức, hiểu biết nhiều, năng lực "hiểu" mạnh, như vậy việc "suy đoán" trong khi đọc nhanh mới đạt kết quả cao.

Hình thức đọc:

Căn cứ vào các tiêu chí khác nhau người ta có thể phải đọc theo các hình thức khác nhau. Sau đây là một số cách phân chia thường gặp:

- Căn cứ vào tốc độ đọc, người ta chia thành:

+ Đọc nhanh (đọc lướt qua).

+ Đọc chậm.

- Căn cứ vào mục đích của việc đọc, người ta chia thành:

+ Đọc để biết.

+ Đọc để nghiên cứu.

+ Đọc để giải quyết công việc.

- Căn cứ vào loại hình văn bản người ta chia thành:

+ Đọc loại văn bản có tác động trực tiếp (đơn thư...).

+ Đọc loại văn bản có tác động gián tiếp (quy định của Nhà nước).

Như vậy, tùy theo mục đích, yêu cầu giải quyết công việc trong hoạt động giao tiếp để chúng ta lựa chọn một hình thức đọc văn bản phù hợp nâng cao tính hiệu quả trong giao tiếp.

Kỹ năng đọc trong hoạt động giao tiếp:

Xuất phát từ vai trò, vị trí của đọc trong hoạt động giao tiếp, cho nên một yêu cầu đặt ra cho người thư ký tham gia hoạt động này là phải rèn luyện kỹ

năng đọc. Khi rèn luyện kỹ năng đọc, chúng ta hướng vào một số kỹ năng cơ bản như sau:

Kỹ năng đặt câu hỏi trước khi đọc

Cần biết đặt câu hỏi trước, trong và sau khi đọc. Hàng ngày, các thư ký văn phòng (đặc biệt là chánh văn phòng, cán bộ tổng hợp hoặc cán bộ văn thư) tiếp nhận được rất nhiều văn bản, thư từ giao dịch. Để đọc và xử lý nhanh các thông tin trong văn bản, người thư ký văn phòng cần phải đặt các câu hỏi như: Văn bản của ai? Nội dung đề cập đến vấn đề gì? Vấn đề này có liên quan (hoặc thuộc thẩm quyền giải quyết) của ai hoặc bộ phận nào? Thời gian cần thiết cho việc giải quyết văn bản...?

Việc đặt các câu hỏi trước, trong và sau khi đọc sẽ giúp người thư ký tập trung vào việc đọc ngay từ đầu, đồng thời chọn lọc được những thông tin cần thiết.

Rèn luyện kỹ năng đọc nhanh văn bản

Để đọc nhanh, các thư ký cần tìm bố cục lớn của văn bản để nắm tổng quan về nội dung. Thông thường, các văn bản hoặc thư từ đều có ba phần (mở đầu, nội dung chính và phần kết thúc). Trong những văn bản phức tạp, các phần được thể hiện bằng các đề mục và tiểu mục. Khi đọc, thư ký cần đọc trước các đề mục, vừa để nắm nội dung tổng quát, vừa để quyết định xem nên quan tâm và đọc kỹ phần nào (Điều này đặc biệt cần thiết đối với các chánh, phó văn phòng hoặc các thư ký tổng hợp). Tuy nhiên, có một số văn bản đơn giản (như giấy mời, công văn) thì người soạn thảo không đặt đề mục, do đó, các phần được phân biệt thành các đoạn văn. Đối với loại văn bản này, thư ký văn phòng cần nắm vững một số thông tin cần thiết, hoặc chú ý sự tách biệt giữa các đoạn văn để tìm ra ý chính và ý phụ.

Sau khi đọc lướt các đề mục, tùy theo yêu cầu và nhiệm vụ được giao, người thư ký cần quyết định đọc kỹ từng phần hoặc toàn bộ văn bản đó.

Ví dụ: - Nếu là cán bộ văn thư, cần đọc lướt toàn bộ nội dung xem có đúng như phần trích yếu hay không, sau đó đăng ký văn bản vào sổ sách.

- Nếu là cán bộ tổng hợp cần đọc kỹ phần tổng kết tình hình hoặc các số liệu, phần lý giải các nguyên nhân trong bản báo cáo để có thông tin tổng hợp chung.

- Nếu là các chánh văn phòng thì có thể đọc kỹ từng phần, hoặc chuyển toàn bộ văn bản; cũng có những văn bản không cần đọc kỹ mà có thể chuyển ngay cho lãnh đạo hoặc bộ phận có trách nhiệm giải quyết.

Phương pháp đọc nhanh:

+ Đọc theo chiều thẳng đứng từ trên xuống dưới.

+ Khi đọc, đưa bút chì chuyển động theo vị trí giữa trang, đánh dấu hoặc lấy bút màu làm nổi bật những ý quan trọng.

+ Không đưa mắt đọc lại những câu chữ đã đọc dù câu văn đó phức tạp.

+ Cố gắng hiểu những điều đã đọc ngay trong lúc đọc.

+ Sau khi đọc xong và suy nghĩ những điều đã đọc mới được phép đọc lại nếu cần thiết.

+ Đọc thường xuyên để hoàn thiện khả năng đọc nhanh.

So sánh các kỹ năng

	Nghe	**Nói**	**Đọc**	**Viết**
Phải học	Đầu tiên	Thứ hai	Thứ ba	Cuối cùng
Phải sử dụng	Nhiều nhất	Tương đối nhiều	Tương đối ít	Ít nhất
Được dạy	Ít nhất	Tương đối ít	Tương đối nhiều	Nhiều nhất

Rèn luyện kỹ năng đọc kỹ văn bản

Khi giao tiếp thì yêu cầu của công việc sẽ đặt ra cho người đọc một nhiệm vụ phải đọc kỹ văn bản (có thể là một phần nào đó) để biết nội dung văn bản đó cần chuyển cho ai (ai là người phải chịu trách nhiệm giải quyết) thậm chí với thẩm quyền của mình sẽ giải quyết công việc đến đâu.

Khi đọc văn bản, người đọc có thể lấy bút chì hoặc bút màu làm nổi bật những ý quan trọng.

Rèn luyện kỹ năng đọc và tóm tắt nội dung văn bản

Sau khi đọc xong văn bản, tài liệu quan trọng (văn bản dài, có nhiều nội dung) thì cần tóm tắt lại ý chính của văn bản.

Làm được điều này, người thư ký trong hoạt động giao tiếp phải có trình độ chuyên môn, có khả năng tổng hợp và khái quát vấn đề, biết chọn lọc những chi tiết, số liệu tiêu biểu và cần thiết.

Tóm lại: cần phải rèn luyện và tích lũy kinh nghiệm trong kỹ năng đọc. Kỹ năng đọc tốt là một tiêu chuẩn chứng tỏ là người có khả năng và trình độ giao tiếp tốt. Nó là hoạt động đem lại uy tín cho bản thân người thư ký và cơ quan.

BÀI TẬP ĐỂ LUYỆN ĐỌC NHANH

Xác định tốc độ đọc bằng cách nào?

Để xác định tốc độ đọc, sử dụng công thức đơn giản sau đây:

$$V = (Q: T). K$$

trong đó V - tốc độ tính (dấu hiệu/phút);

Q - số dấu hiệu trong bài;

T - thời gian hao phí để đọc (phút);

K - hệ thức hiểu (trả lời đúng 10 câu hỏi hệ thức hiểu bằng 1, trả lời đúng 8 câu hỏi, hệ thức hiểu bằng 0.8;...).

Tốc độ đọc	Số dấu hiệu/phút	Số từ/phút (tiếng Việt)
Thấp	Dưới 900	Dưới 250
Trung bình	1500	430
Cao	3300	950
Rất cao	Trên 3300	Trên 950

Bài đọc

Khối lượng: 1.078 dấu hiệu.

Trích trong trang 3 báo Thương mại số 79 (1438) thứ ba 4/10/2005.

HỘI CHỢ THƯƠNG MẠI PHÁT TRIỂN KINH TẾ NHÀ VƯỜN & SẢN PHẨM PHỤC VỤ CÔNG NÔNG NGHIỆP

Nhân dịp chào mừng 75 năm ngày thành lập Hội Nông dân Việt Nam (14/10/1930-14/10/2005), Công ty Đầu tư & Xúc tiến thương mại Quốc tế AMH (TP.HCM) phối hợp với Hội Nông dân tỉnh Bình Phước tổ chức Hội chợ "Thương mại phát triển kinh tế trang trại - Nhà vườn & sản phẩm phục vụ công - nông nghiệp" từ ngày 4-10/10/2005, tại SVĐ Nhà thi đấu đa năng (TX Đồng Xoài, tỉnh Bình Phước). Có khoảng 150 gian hàng của gần 100 đơn vị trưng bày gồm: Các trang trại nhà vườn tiêu biểu, các quy hoạch cụm trang trại - nhà vườn của các tỉnh, thành phố, các dự án hỗ trợ kinh tế trang trại - nhà vườn của Nhà nước, các thiết bị phục vụ cho nhà vườn, các sản phẩm nông nghiệp, các máy móc, thiết bị phục vụ sản xuất và chế biến nông sản... Đây là Hội chợ "Thương mại phục vụ công - nông nghiệp" lần đầu tiên được tổ chức nhằm tạo cơ hội cho nông dân, các trang trại, các cơ sở chế biến, các doanh nghiệp trao đổi, giới thiệu kinh nghiệm, hỗ trợ kinh tế trang trại nhà vườn phát triển có hiệu quả, tăng sức cạnh tranh trên thị trường nội địa cũng như quốc tế. Ngoài ra, trong thời gian hội chợ còn có các chương trình ca nhạc, các hội thi "Thôn nữ giỏi giang, duyên dáng", "thanh niên nông thôn với bữa ăn dinh dưỡng gia đình".

NGUYỄN HUẾ

Câu hỏi kiểm tra

1. Tên bài?
2. Tác giả?
3. Nguồn tài liệu?
4. Những đơn vị nào tổ chức hội chợ?
5. Thời gian diễn ra hội chợ?
6. Hội chợ diễn ra ở đâu?
7. Có bao nhiêu đơn vị tham gia hội chợ?
8. Hội chợ này đã bao giờ được tổ chức chưa?
9. Mục đích của hội chợ là gì?
10. Trong thời gian hội chợ còn có những hoạt động gì?

4. Kỹ năng viết

Đây là kỹ năng được sử dụng trong giao tiếp gián tiếp, thông qua các hoạt động cụ thể như: soạn thảo văn bản, viết các bản tường trình, đơn đề nghị hoặc ghi các phiếu tóm tắt tin, viết giấy hẹn cho khách...

Thông qua cách viết, cách trình bày, đối tượng giao tiếp không chỉ nhận được các thông tin, mà còn đánh giá được khả năng, trình độ học vấn, trình độ văn hoá của người soạn thảo ra văn bản đó. Thậm chí còn hiểu được tình cảm, thái độ và mức độ quan hệ giữa hai bên.

Vì vậy, cần phải rèn luyện kỹ năng viết tốt. Kỹ năng viết đòi hỏi cần phải chú ý một số vấn đề sau:

- Phải nắm vững những vấn đề cần phải viết hoặc cần được thể hiện trong văn bản.

Đây là yêu cầu cơ bản, góp phần quan trọng đến chất lượng của văn bản, bởi lẽ bất cứ một văn bản nào cũng đều phải chuyển tải một nội dung thông tin nhất định. Người thư ký có nắm chắc các vấn đề mà nội dung văn bản cần đề cập thì mới có thể viết một văn bản có chất lượng.

Nếu không nắm vững vấn đề sẽ soạn thảo văn bản chung chung, không thể thỏa mãn yêu cầu của đối tượng giao tiếp.

Ví dụ: - Soạn thảo bản báo cáo sơ kết tình hình hoạt động trong 6 tháng

đầu năm của cơ quan để gửi lên cấp trên và để đọc trong hội nghị sơ kết của cơ quan:

+ Phải theo dõi tình hình hoạt động của các đơn vị trong từng tháng.

+ Nắm chắc các số liệu qua báo cáo của từng đơn vị.

+ Kiểm tra xác minh các số liệu mà các đơn vị đã báo cáo lên.

- Soạn thảo thư chào hàng, phải:

+ Nắm vững về các mặt hàng cần giới thiệu (mẫu mã, chủng loại, công dụng, chất lượng và giá cả...).

+ Nắm vững những cơ quan hoặc tổ chức, cá nhân nào đang có nhu cầu về loại hàng đó.

- Khi viết phải có khả năng xác định được bố cục (đề cương) chung của văn bản, trong đó phần nào là phần trọng tâm, ý nào là ý chính, ý nào là ý phụ để đầu tư suy nghĩ và thể hiện cho tốt. Khi viết văn bản không phân biệt được như vậy, nên viết dàn trải, lan man, làm cho người đọc khó xác định vấn đề.

Các phần, các ý trong văn bản phải được sắp xếp logic, tuần tự, dù cho văn bản có nội dung đơn giản hoặc thời lượng ít, nhằm tạo nên một chỉnh thể thống nhất trong toàn văn bản, giúp người đọc tiếp cận vấn đề một cách rõ ràng, mạch lạc, tạo nên sự thiện cảm từ phía đối tượng giao tiếp, và mục đích hoặc yêu cầu được đặt ra trong văn bản dễ dàng được đáp ứng.

- Khi viết cần đặt mình vào vị trí của người đọc để dự liệu những phán đoán, thắc mắc hoặc những yêu cầu mà người đọc có thể hoặc có quyền đòi hỏi. Điều này giúp người viết tránh sự chủ quan và tăng thêm sức thuyết phục của văn bản.

Ví dụ: Khi viết báo cáo sơ kết, tổng kết hoạt động của cơ quan, cần thiết phải phê bình, nhắc nhở một đơn vị hoặc cá nhân nào đó. Trong lúc viết cần tự hỏi nếu nhận được sự phê bình này, các đơn vị hoặc cá nhân đó sẽ phản ứng thế nào? Các căn cứ để phê bình họ đã đủ sức thuyết phục chưa?

Việc đặt câu hỏi như vậy giúp người viết tìm được các từ ngữ thích hợp để phê bình, đồng thời phải đưa vào văn bản những căn cứ chính xác, đủ sức thuyết phục người đọc cũng như người bị phê bình.

- Khi viết nên trình bày văn bản với một độ dài thích hợp (ngắn gọn, đủ ý) thể hiện nắm vững và biết chọn lọc thông tin, biết cung cấp một lượng thông tin vừa đủ.

Ví dụ: Khi viết thư chúc mừng doanh nghiệp được tặng huy chương vàng trong hội chợ, cần phải trình bày một số ý cơ bản như:

+ Rất vui mừng khi nhận được tin công ty của ông (bà) vừa được tặng huy chương vàng tại hội chợ.

+ Thay mặt cơ quan gửi lời chúc mừng đến doanh nghiệp và hy vọng doanh nghiệp sẽ có thêm những thành công mới.

+ Chúc cho mối quan hệ vốn có giữa hai cơ quan tiếp tục bền chặt và phát triển.

- Khi viết cần chú ý cách trình bày và diễn đạt.

Văn bản trình bày đẹp, chữ viết đẹp, rõ ràng, nghiêm túc, văn phong trong sáng, mạch lạc, khúc chiết, thận trọng khi dùng từ ngữ sẽ gây được thiện cảm của người đọc và phản ánh trình độ giao tiếp của người viết.

IV. QUAN HỆ CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VĂN PHÒNG VỚI LÃNH ĐẠO VÀ ĐỒNG NGHIỆP

Trong quá trình làm việc, thư ký có rất nhiều mối quan hệ khác nhau, trong đó quan hệ với lãnh đạo và đồng nghiệp là hai mối quan hệ quan trọng nhất. Hai mối quan hệ này có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng công việc của người thư ký. Vì vậy, người thư ký cần chú ý điều chỉnh các hành vi ứng xử của mình cho phù hợp.

1. Quan hệ của người thư ký văn phòng với người lãnh đạo

1.1. Đặc điểm của người lãnh đạo

Người lãnh đạo được hiểu là thủ trưởng đơn vị (chánh, phó văn phòng) và thủ trưởng cơ quan (bộ trưởng, giám đốc, chủ tịch Ủy ban nhân dân...). Người thủ trưởng cơ quan luôn phải chịu trách nhiệm trước cấp trên về tất cả các hoạt động của cơ quan.

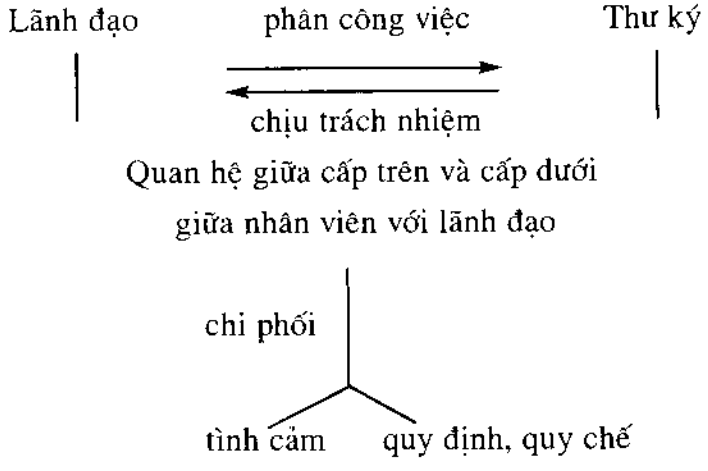
Người lãnh đạo điều hành theo kế hoạch và chương trình của cơ quan;

quản lý và điều hành theo pháp luật, theo nguyên tắc pháp chế, căn cứ các văn bản pháp luật chỉ đạo của cấp trên để xây dựng các quy chế, quy trình hoạt động của cơ quan đảm bảo thống nhất, trật tự, kỷ cương.

Người lãnh đạo phải phân công, phân cấp cụ thể, rành mạch giữa các đơn vị, bộ phận và người có quyền một cách hợp lý; phân bổ quỹ thời gian làm việc một cách khoa học, bảo đảm cho người lãnh đạo và quản lý vừa bao quát được công việc chung không bỏ sót lĩnh vực nào, vừa đi sâu trọng tâm, trọng điểm, vừa lo công việc trước mắt, vừa quan tâm đến công việc lâu dài. Chú trọng khâu kiểm tra và xử lý kịp thời các kết quả đã kiểm tra.

Người lãnh đạo vận dụng kiến thức tâm lý xã hội và tâm lý cá nhân trong công tác chỉ đạo, điều hành.

1.2. Nguyên tắc ứng xử của người thư ký với người lãnh đạo



1.2.1. Tôn trọng người lãnh đạo

Tôn trọng lẫn nhau là một nguyên tắc sống của con người. Đối với người lãnh đạo, sự tôn trọng của người thư ký lại càng có ý nghĩa cần thiết. Người thư ký cần tôn trọng người lãnh đạo vì đó là mối quan hệ giữa người với người, mối quan hệ giữa nhân viên với lãnh đạo trực tiếp của mình. Nếu không có thái độ tôn trọng, người thư ký sẽ không hiểu được tâm lý, công việc của người lãnh đạo. Từ chỗ không tôn trọng, người thư ký dễ có thái độ coi thường lãnh đạo, làm việc có tính chất cầm chừng, miễn cưỡng, khi được giao nhiệm

vụ dễ phản ứng gay gắt, thậm chí có lúc còn chống đối. Những biểu hiện này không chỉ ảnh hưởng đến quan hệ cá nhân của hai người mà còn ảnh hưởng đến công việc và hoạt động của cơ quan.

Để có thái độ tôn trọng, thì trước hết người thư ký phải hiểu rõ vai trò và vị trí của người lãnh đạo. Trong bất cứ một cơ quan, một tổ chức nào, người lãnh đạo bao giờ cũng có vị trí vô cùng quan trọng và không thể thiếu. Với những năng lực và phẩm chất đặc biệt, người lãnh đạo có vai trò quan trọng trong việc định hướng hoạt động và phát triển của toàn cơ quan (hoặc trong từng đơn vị). Họ cũng là người có vai trò chính trong việc tổ chức, điều hành từng đơn vị và toàn cơ quan hoạt động theo định hướng đã được xác định. Trong những tình huống đặc biệt, người lãnh đạo có khả năng phân tích, dự báo và có thể nhanh chóng đưa ra những biện pháp kịp thời, hiệu quả. Sự phát triển của một cơ quan, một đơn vị phụ thuộc phần lớn vào khả năng và vai trò của người lãnh đạo.

Trong thực tế có một số nhân viên quan niệm rằng, người lãnh đạo phải là người chuyên sâu về tất cả các lĩnh vực chuyên môn trong cơ quan hoặc trong một đơn vị. Tương tự như vậy, một số thư ký văn phòng cho rằng, thủ trưởng cơ quan hoặc thủ trưởng đơn vị phải giỏi hơn mình về lĩnh vực chuyên môn mà họ đang phụ trách.

Ví dụ: Thủ trưởng phải chuyên sâu về máy tính, về nghiệp vụ công tác lưu trữ hoặc thông thạo về vấn đề trang thiết bị văn phòng...

Khi thấy các thủ trưởng nắm chuyên môn không sâu hơn mình, các thư ký văn phòng dễ nảy sinh tư tưởng coi thường, cho rằng họ không xứng đáng là người lãnh đạo của mình.

Thực tế thì không có một thủ trưởng nào lại có khả năng chuyên sâu hoặc thành thạo về tất cả các lĩnh vực chuyên môn mà nhân viên dưới quyền của mình đang đảm nhiệm. Chỉ có thể có một người lãnh đạo am hiểu về hoạt động cơ bản của cơ quan và có trình độ sâu về một hoặc một vài lĩnh vực chuyên môn cụ thể. Điều quan trọng không phải ở chỗ họ phải là chuyên gia về mọi lĩnh vực mà ở chỗ họ phải am hiểu về vị trí, tính chất và đặc điểm cơ bản của từng lĩnh vực chuyên môn, để tạo điều kiện thuận lợi cho các nhân

viên dưới quyền làm việc tốt và có khả năng tổ chức, điều hành hoạt động của các nhân viên có chuyên môn khác nhau, hướng hoạt động của họ vào mục tiêu chung của cơ quan.

Chính vì vậy, khi nhìn nhận về người lãnh đạo, các thư ký văn phòng phải xuất phát từ đặc điểm lao động của họ và phải xem xét những yêu cầu cơ bản nảy sinh từ đó. Muốn vậy, ngoài việc đảm nhiệm công việc của mình, người thư ký còn phải quan tâm tìm hiểu công việc của người lãnh đạo. Thậm chí, người thư ký (đặc biệt là thư ký riêng) còn phải học cách nhận biết nhanh và chính xác những suy nghĩ của người thủ trưởng. Ngoài công việc, thư ký có thể tận dụng một số cơ hội (nói chuyện, đến thăm gia đình) để tìm hiểu thêm về những khó khăn và thuận lợi của người lãnh đạo. Từ những hiểu biết cơ bản đó, người thư ký sẽ thấy khâm phục và nể trọng những khả năng và phẩm chất của người lãnh đạo, dễ thông cảm với những hạn chế hoặc một số nhược điểm thứ yếu mà họ khó tránh khỏi. Sự tôn trọng là nhân tố quan trọng duy trì mối quan hệ giữa thư ký văn phòng với người lãnh đạo.

Tất nhiên, để có sự tôn trọng thì không chỉ cần sự cố gắng của các thư ký văn phòng mà còn phụ thuộc vào thái độ của người lãnh đạo đối với người thư ký.

1.2.2. Thực hiện nghiêm túc các quyết định của người lãnh đạo

Hoạt động trong văn phòng các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp là hoạt động thuộc lĩnh vực quản lý, điều hành. Trong hoạt động quản lý bao giờ cũng tồn tại quan hệ quyền uy và phục tùng giữa người lãnh đạo với nhân viên dưới quyền. Sở dĩ như vậy là vì, hoạt động quản lý luôn đòi hỏi phải có sự thống nhất cao trong tư tưởng cũng như trong hành động.

Về mặt nguyên tắc, các thư ký văn phòng luôn phải biết tôn trọng các quyết định của người lãnh đạo, vì thủ trưởng của họ phải chịu trách nhiệm trước cấp trên về toàn bộ hoạt động của đơn vị, của cơ quan. Đồng thời cũng phải biết và dám chỉ ra cho lãnh đạo thấy những điều nên làm, những điều cần tránh.

Ví dụ: Khi được thủ trưởng giao thực hiện một nhiệm vụ ngoài chức trách hoặc không thuộc lĩnh vực chuyên môn của mình, người thư ký cần đề đạt ý kiến và đề nghị thủ trưởng xem xét lại, có thể giao nhiệm vụ đó cho người khác.

Tuy nhiên, sau khi đã đề đạt ý kiến mà thủ trưởng vẫn không thay đổi quyết định của mình thì người thư ký vẫn phải chấp hành và cố gắng giải quyết công việc một cách tốt nhất, làm hết khả năng mà mình có thể làm được.

Thực hiện nghiêm túc các quyết định của người lãnh đạo đòi hỏi các thư ký văn phòng phải có tính kỷ luật và tinh thần tự giác. Bởi lẽ, không phải lúc nào người thủ trưởng cũng có điều kiện và thời gian để kiểm tra mọi công việc của thư ký. Nếu không tự giác thì thực hiện nghiêm túc chỉ là đối phó đối với những việc có kiểm tra, còn các việc khác chỉ làm chiếu lệ, đại khái cho xong việc.

Do vậy, sự phục tùng phải dựa trên tinh thần tự giác, trách nhiệm và sự hiểu biết của người thư ký. Nhiều công trình nghiên cứu đã nhấn mạnh rằng sự thành công của người lãnh đạo chính là mục đích cuối cùng mà mọi hoạt động của người thư ký văn phòng cần hướng tới. Chính điều đó là động lực cho sự lao động tận tuỵ của người thư ký.

1.2.3. Bảo vệ người lãnh đạo

Trong công việc hàng ngày, việc tôn trọng, thực hiện nghiêm túc các quyết định của người lãnh đạo là cần thiết, nhưng bên cạnh đó, người thư ký văn phòng cũng như mọi nhân viên khác, còn phải có ý thức và biết bảo vệ người lãnh đạo của mình. Điều đó cũng có nghĩa là người thư ký biết bảo vệ cơ quan.

Người thư ký (đặc biệt là các chánh, phó văn phòng, các thư ký riêng) phải là người có khả năng tham mưu cho lãnh đạo những điều nên làm, những điều cần tránh. Bởi lẽ, dù là người lãnh đạo, có nhiều kinh nghiệm và năng lực làm việc, nhưng nhiều khi do không quán xuyến hết, không nghiên cứu đầy đủ nên rất cần ý kiến của tham mưu giúp việc. Có làm như vậy mới bảo vệ được người lãnh đạo, giúp lãnh đạo tránh được những sai lầm, khiếm khuyết.

Ví dụ: Trước khi quyết định kỷ luật một cán bộ trong cơ quan, nếu thư ký có những thông tin đáng tin cậy về sự oan khuất của người bị kỷ luật thì hãy mạnh dạn thông báo cho thủ trưởng biết để còn kịp thẩm tra lại.

Hoặc: Nếu thủ trưởng đã ký vào một văn bản nhưng trước khi đóng dấu, nếu phát hiện thấy một số lỗi về thể thức văn bản thì người cán bộ văn thư nên gặp thủ trưởng để trình bày và trao đổi.

Để bảo vệ người thủ trưởng theo cách này, người thư ký phải có lòng trung thành, tất cả vì mục đích phục vụ cho công việc của người thủ trưởng. Nếu không có sự trung thành thì ngay cả khi nhìn thấy, phát hiện thấy những nguy hiểm hoặc sai lầm mà người thủ trưởng có thể mắc phải, người thư ký sẽ có thái độ thờ ơ hoặc coi như không biết.

Bảo vệ người lãnh đạo còn được thể hiện ở chỗ biết điều tiết công việc cho lãnh đạo một cách hợp lý, tránh để lãnh đạo phải làm việc nhiều hoặc phải giải quyết nhiều việc hệ trọng, gay cấn trong một thời gian ngắn, gấp gáp. Phải biết chủ động làm những việc có thể làm được thay lãnh đạo (những việc sự vụ hoặc được lãnh đạo giao) để lãnh đạo tập trung vào những việc lớn.

Ngoài những vấn đề cơ bản trên đây, trong quan hệ công tác, người thư ký còn phải tìm cách hiểu một số đặc điểm trong tính cách của người thủ trưởng (nóng nảy hay điềm tĩnh, cẩn thận hay xuề xoà đại khái, cực đoan hay do dự...). Việc hiểu tâm tính của thủ trưởng giúp thư ký tìm ra phương pháp tiếp cận và làm việc cho phù hợp.

Có thể nói, mối quan hệ giữa các thư ký văn phòng với người lãnh đạo có ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả hoạt động của cả cơ quan.

2. Quan hệ của người thư ký văn phòng với đồng nghiệp

2.1. Khái niệm đồng nghiệp

Theo nghĩa hẹp đồng nghiệp là các nhân viên cùng làm việc trong một văn phòng. Nếu hiểu theo nghĩa rộng thì đồng nghiệp là các nhân viên ở bộ phận khác trong cùng một cơ quan hoặc cùng làm một nghề.

Hàng ngày thư ký gặp gỡ với đồng nghiệp ít nhất 1/3 thời gian trong ngày. Quan hệ của người thư ký với đồng nghiệp là mối quan hệ thường xuyên và bình đẳng (tương đối). Chính vì vậy, nếu xử lý mối quan hệ với đồng nghiệp không tốt, sẽ ảnh hưởng đến tâm lý và chất lượng, hiệu quả lao động của người thư ký.

2.2. Nguyên tắc ứng xử

Làm việc cùng phòng, sinh hoạt trong cùng cơ quan, tổ chức, bạn không thể tránh được những va chạm với các đồng nghiệp luôn ở xung quanh mình và phải đấu tranh giữa lợi ích tập thể với lợi ích cá nhân. Có thể bạn cũng

vướng vào những bất đồng do tính chất, đặc thù của công việc mà có nguy cơ gây căng thẳng, làm sứt mẻ tình cảm... Để duy trì mối quan hệ đồng nghiệp được suôn sẻ, tạo hứng thú cho công việc và đạt hiệu suất lao động cao, các thư ký văn phòng cần ứng xử theo các nguyên tắc sau đây:

2.2.1. Hiểu biết lẫn nhau

Do phải làm việc và tiếp xúc thường xuyên nên các thư ký văn phòng cần phải có sự hiểu biết lẫn nhau. Ngay từ khi bắt đầu vào làm việc, người thư ký đã phải tìm hiểu những thông tin đầu tiên về các đồng nghiệp của mình (tên, tuổi và chức trách của từng người). Dần dần, trong quá trình làm việc, người thư ký sẽ tìm hiểu kỹ hơn về trình độ chuyên môn, hoàn cảnh gia đình, tính cách và tâm lý của những người đồng nghiệp. Những thông tin đó sẽ giúp các thư ký văn phòng hiểu biết lẫn nhau, dễ thông cảm và biết lựa tính nhau trong quá trình làm việc. Để có được sự hiểu biết lẫn nhau, các thư ký văn phòng cần cởi mở trong giao tiếp, sẵn sàng chia sẻ với nhau những buồn, vui trong cuộc sống. Trong thời gian nghỉ, các thư ký văn phòng có thể đến thăm nhà đồng nghiệp để tăng thêm mối giao kết giữa các gia đình, làm nền tảng cho quan hệ ở cơ quan. Hãy cố gắng mỉm cười với tất cả mọi người, bạn đừng tỏ ra mình là người quan trọng hay có vị trí cao hơn người khác. Cũng đừng vội đánh giá ai thấp hơn mà không thèm để ý hay chào hỏi, trò chuyện với họ. Đôi khi chỉ cần nhớ một cái tên, nở một nụ cười, bạn có thể gây được thiện cảm của mọi người.

Tuy nhiên, cũng cần phải lưu ý rằng, sự cởi mở trong giao tiếp không có nghĩa là tò mò, tìm cách khai thác những chuyện riêng tư mà đồng nghiệp của mình không muốn nói ra. Hãy biết tôn trọng quyền cá nhân của mỗi người, hãy chia sẻ, động viên và hãy để đồng nghiệp tự nói ra những tâm sự cá nhân. Và điều quan trọng mà các thư ký văn phòng cần phải tránh đó là việc đem những chuyện không vui, những điều sâu kín của đồng nghiệp để nói cho người khác biết. Đó là phương pháp tốt nhất để bạn không mất đi người đồng nghiệp của mình.

2.2.2. Đoàn kết, tương trợ và hợp tác

Đây là nguyên tắc hết sức quan trọng trong quan hệ với đồng nghiệp. Đặc

điểm lao động trong các văn phòng, đó là sự phối hợp, là sự liên quan chặt chẽ khi giải quyết các nhiệm vụ được giao. Chính vì vậy, để hoàn thành công việc, các thư ký văn phòng không thể thiếu sự tương trợ và hợp tác. Mà muốn tương trợ và hợp tác thì không thể không đoàn kết.

Cũng như đối với người lãnh đạo, các thư ký văn phòng phải có ý thức tôn trọng và bảo vệ đồng nghiệp của mình. Nếu thấy cần thiết, trước hết hãy góp ý riêng cho đồng nghiệp về những sai sót của họ trong công việc, tối kỵ việc phê bình đằng sau lưng. Thậm chí, khi phát hiện ra sai sót, hãy xắn tay cùng đồng nghiệp nhanh chóng giải quyết hậu quả, hạn chế thiệt hại đến mức tối đa. Điều cần phải tránh là chưa hề góp ý riêng đã đưa ra phê bình đồng nghiệp gay gắt trong cuộc họp hoặc báo cáo với người thủ trưởng, khi chưa được hỏi, đã đổ lỗi cho đồng nghiệp để tránh trách nhiệm... Những cách ứng xử như vậy sẽ gây mất đoàn kết trong nội bộ văn phòng và là kẻ thù của sự hợp tác và tương trợ.

Trong thực tế, không một người thư ký nào lại có thể làm việc độc lập mà không cần đến sự tương trợ của đồng nghiệp. Vì thế, các thư ký văn phòng hãy sẵn sàng giúp đỡ đồng nghiệp và cũng nên coi việc nhờ đồng nghiệp hỗ trợ mình là một điều cần thiết.

Ví dụ: Để chuẩn bị cho thủ trưởng có báo cáo tổng kết đọc trong buổi họp sáng mai, người thư ký đánh máy có thể nhờ đồng nghiệp photocopy và phân thành nhiều bản để gửi cho thủ trưởng và những người tham dự họp.

Khi tương trợ và giúp đỡ đồng nghiệp, người thư ký không nên tính toán nhiều đến lợi ích cá nhân. Hãy giúp đỡ đồng nghiệp của mình một cách vô tư không phải chỉ một lần, bạn sẽ chẳng bao giờ thua thiệt.

Tuy nhiên, một điều rất quan trọng mà các thư ký văn phòng cần phải lưu ý, đó là sự tương trợ và hợp tác phải dựa trên những nguyên tắc cơ bản của quy chế làm việc và nghề nghiệp. Có những công việc liên quan đến những vấn đề bí mật, những nhiệm vụ có tính nguyên tắc thì dù bận và vội đến đâu, các thư ký văn phòng cũng không được tuỳ tiện nhờ đồng nghiệp.

Ví dụ: Nhờ đánh máy một tài liệu mật.

Nhờ người khác sử dụng và đóng dấu vào văn bản trong lúc mình đi vắng hoặc nghỉ ốm mà chưa được sự đồng ý của thủ trưởng.

2.2.3. Thái độ chân thành và trung thực trong quan hệ với đồng nghiệp

Để có sự hiểu biết và giúp đỡ lẫn nhau, các thư ký văn phòng phải đối xử với đồng nghiệp của mình một cách chân thành. Dù nói một lời khen ngợi hay góp ý phê bình, nhắc nhở một sai sót nhỏ, người thư ký bao giờ cũng phải xuất phát từ tình đồng nghiệp. Hãy đối xử với đồng nghiệp như đối xử với một người thân, vì một nửa cuộc sống của chúng ta gắn liền với họ.

Sự chân thành không chỉ là lời nói suông mà phải được thể hiện bằng hành động cụ thể. Một thái độ vui mừng thực sự khi thấy đồng nghiệp đạt thành tích trong công việc hoặc có cơ hội phát triển về mặt chuyên môn; một sự chia sẻ chân thành, an ủi, động viên khi đồng nghiệp gặp chuyện không vui hoặc đang thất bại trong công việc. Đôi khi chẳng cần lời nói văn hoa, chỉ một cái bắt tay cũng đủ cho đồng nghiệp thấy tình cảm thật sự của mình. Tính đố kị, ghen ghét giữa các thư ký văn phòng luôn là kẻ thù của sự chân thành, trung thực.

Có nhiều người thường nguỵ trang sự giả dối của mình bằng sự khéo léo, bằng những lời hoa mĩ để tâng bốc đồng nghiệp, nhưng khi vắng mặt lại tìm mọi cách để giảm uy tín của họ trước mặt thủ trưởng cơ quan hoặc đồng nghiệp khác. Nhưng cho dù có nhiều thủ thuật đến đâu thì sự giả dối, thiếu chân thật cũng bị các đồng nghiệp nhận ra. Thật khó có hành vi thiếu trung thực nào lại qua được mắt những đồng nghiệp. Chỉ có sự chân thành, trung thực mới là nền tảng cho mối quan hệ bền vững của những người thư ký cùng làm việc trong một văn phòng. Và đó chính là một trong những nhân tố đem lại cho người thư ký những thành công trong sự nghiệp.

Câu hỏi và bài tập

1. Để bảo đảm giao tiếp có hiệu quả, cần có những yếu tố nào?
2. Phân tích nội dung của bốn nguyên tắc giao tiếp.
3. Tại sao nghe kém hiệu quả? Làm thế nào để nghe có hiệu quả hơn?
4. Nghe hay nói quan trọng hơn? Tại sao?
5. Phương pháp để đọc tích cực?

Chương 7

MỘT SỐ NGHI THỨC GIAO TIẾP CỤ THỂ

Mục tiêu:

- Biết sử dụng các biểu tượng quốc gia theo đúng quy định.

- Biết ứng dụng các nghi thức gặp gỡ làm quen, nghi thức xử sự trong giao tiếp vào thực tế.

- Biết lựa chọn và sử dụng trang phục hợp lý.

- Sử dụng được điện thoại trong giao tiếp.

Nội dung tóm tắt:

- Các biểu tượng quốc gia là một bộ phận quan trọng của quốc thể. Cần tôn trọng và sử dụng các biểu tượng quốc gia theo đúng quy định của pháp luật. Các biểu tượng quốc gia là niềm tự hào của dân tộc.

- Quần áo gọn gàng, sạch sẽ là sự tự giới thiệu không lời.

- Khi giao tiếp qua điện thoại, thư ký tạo nên ở người nghe một hình ảnh, một ấn tượng về mình và cũng tạo nên ở người nghe một ấn tượng, một ý nghĩ về cơ quan nơi mình công tác. Vì vậy, thư ký cần nắm vững các nguyên tắc khi giao tiếp qua điện thoại.

I. SỬ DỤNG CÁC BIỂU TƯỢNG QUỐC GIA

Cũng như tất cả các nước trên thế giới, nước Việt Nam đều có những biểu tượng cao quý thể hiện chủ quyền và bản sắc riêng của đất nước. Đó là Quốc kỳ tươi thắm, Quốc huy toàn diện, Quốc ca hùng tráng.

Đây là những biểu tượng thiêng liêng cao quý và tự hào của nước Việt Nam. Mỗi dịp nhìn thấy Quốc kỳ tung bay, nhìn thấy Quốc huy được treo trang trọng ở những nơi tiêu biểu, được nghe Quốc ca vang xa trầm bổng, chúng ta đều có những xúc cảm như hồn đất nước được gợi về và lắng sâu trong tâm khảm yêu nước của mỗi người luôn cháy bỏng dòng máu Việt Nam.

1. Quốc huy

Quốc huy là huy hiệu của một nước hoặc hình tượng trưng cho một nước, cho sự độc lập chủ quyền của đất nước, cho bản sắc dân tộc. Tại kỳ họp Quốc hội khoá I từ 15 đến 20-9 năm 1955, Quốc hội đã xem xét nhiều mẫu và chuẩn y mẫu Quốc huy do hai hoạ sĩ Bùi Trang Chước và Trần Văn Cẩn là đồng tác giả... Quốc huy Việt Nam hình tròn nền đỏ tươi, ở giữa có ngôi sao vàng năm cánh tượng trưng cho cách mạng, tinh thần đoàn kết cùng tiền đồ dân tộc ta, đất nước ta. Bông lúa vàng bao quanh tượng trưng cho truyền thống nông nghiệp vững chắc. Dòng chữ tên nước phía dưới và bánh xe răng cưa biểu trưng cho xu hướng công nghiệp hoá, hiện đại hoá của đất nước.

Quốc huy có thể làm to nhỏ, tùy theo sự cần thiết. Các màu vàng ở mẫu Quốc huy có thể thay bằng màu vàng kim nhũ hoặc có thể không tô màu.

Các nguyên tắc treo Quốc huy: Quốc huy được treo ở cửa chính cơ quan, về phía trên, chỗ trông rõ nhất tại các cơ quan sau đây:

- Nhà họp của Chính phủ.
- Nhà họp của Quốc hội khi họp.
- Nơi xét xử của Tòa án nhân dân.
- Trụ sở Uỷ ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh; xã, phường, thị trấn.
- Bộ Ngoại giao, các Đại sứ quán và lãnh sự quán Việt Nam tại nước ngoài.
- Quốc huy có thể treo ở lễ đài các ngày lễ lớn: 1-5 và 2-9 do Chính phủ hoặc các cấp chính quyền địa phương tổ chức.

Rước Quốc huy: Trong các cuộc mít tinh, biểu tình, tổ chức ngày 1-5 và 2-9.

Quốc huy được in hoặc đóng dấu nổi trên các thứ giấy tờ sau:

- Bằng huân chương, bằng khen của Chủ tịch nước, Thủ tướng Chính phủ.
- Các văn bản ngoại giao như quốc thư, ủy nhiệm thư, thư giới thiệu của Chủ tịch nước, Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng Bộ Ngoại giao.

- Chứng minh nhân dân, hộ chiếu.

- Công hàm, thiếp mời, phong bì của Chủ tịch nước, Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng Bộ Ngoại giao.

- Các thư từ, thiếp mời, phong bì của Chủ tịch Quốc hội trong việc giao thiệp với các cơ quan nước ngoài.

- Công văn, thiếp mời, phong bì của các Đại sứ quán và lãnh sự quán ở nước ngoài.

2. Quốc kỳ

Quốc kỳ là cờ tượng trưng cho một quốc gia, đồng thời nó cũng là biểu trưng cho quyền lực của nhân dân đối với quốc gia, dân tộc.

Quốc kỳ Việt Nam ra đời trong cuộc khởi nghĩa Nam Kỳ ngày 23/11/1940.

Để chuẩn bị cho cuộc khởi nghĩa Nam Kỳ, những người lãnh đạo thấy cần phải có lá cờ dẫn đầu để chỉ huy và động viên quần chúng đấu tranh. Đồng chí Nguyễn Hữu Tiến, quê ở Hà Nam vào hoạt động cách mạng bí mật ở miền Nam, được chọn giao nhiệm vụ cao quý đó. Sau mấy ngày trăn trở suy nghĩ và phác thảo, đồng chí đã tạo ra mẫu cờ hình chữ nhật có ngôi sao vàng năm cánh ở giữa nền đỏ tươi. Cùng với mẫu cờ này, đồng chí Nguyễn Hữu Tiến đã xúc cảm làm bài thơ tâm huyết, trong đó có những câu:

"Hỡi những ai máu đỏ da vàng
Hãy chiến đấu dưới cờ thiêng liêng Tổ quốc
Nền cờ thấm máu đào vì đất nước
Sao vàng tươi da của giống nòi
Hỡi những sĩ - nông - công - thương - binh
Đoàn kết lại sao vàng năm cánh".

Ban lãnh đạo khởi nghĩa khi ấy gồm đồng chí Nguyễn Văn Cừ, Võ Văn Tần... rất ưng và chuẩn y chọn mẫu cờ đỏ của đồng chí Nguyễn Hữu Tiến. Từ đó, mỗi lần nổi dậy đấu tranh của ba miền đất nước, Cờ đỏ Sao vàng luôn tung bay.

Khởi nghĩa tháng Tám năm 1945, từ chiến khu Việt Bắc, Cờ đỏ Sao vàng reo vui chiến thắng và phần phật tung bay ở thủ đô Hà Nội.

Ngày 2-9-1945, tại Quảng trường Ba Đình (Hà Nội) Cờ đỏ Sao vàng phấp phới tung bay, đỏ rực cả Quảng trường. Ngày 5-9-1945, Hồ Chủ tịch ký Sắc lệnh ấn định Quốc kỳ Việt Nam là Cờ đỏ Sao vàng.

Quốc kỳ hình chữ nhật, chiều rộng bằng hai phần ba chiều dài, nền đỏ thắm, giữa có ngôi sao vàng năm cánh màu vàng tươi với các cánh sao làm theo đường thẳng. Trung tâm của sao đặt đúng trung tâm của cờ, từ trung tâm sao đến đầu một cánh sao bằng 1/5 chiều dài; một cánh sao quay thẳng lên trên.

Các nguyên tắc treo quốc kỳ:

- Quốc kỳ được treo trong các phòng họp của các cấp chính quyền và các đoàn thể khi họp những buổi long trọng; chỉ treo ngoài nhà những ngày tết và những ngày lễ như: Tết nguyên đán (dương lịch và âm lịch), ngày bầu cử, ngày Quốc tế Lao động 1-5, kỷ niệm sinh nhật Chủ tịch Hồ Chí Minh 19-5, ngày Cách mạng Tháng Tám 19-8 và ngày Quốc khánh 2-9; được treo hoặc mang đi ở những nơi có tổ chức mít tinh, biểu tình, động viên quần chúng đông đảo làm các công việc tập thể như phát động phong trào thi đua sản xuất, đắp đê, chống hạn, v.v.

- Các cơ quan Nhà nước, các trường học (kể cả học viện), các đơn vị vũ trang, các cửa khẩu biên giới, các cảng quốc tế phải có cột cờ và treo Quốc kỳ trước công sở, hoặc nơi trang trọng trước cửa cơ quan. Trụ sở Phủ Chủ tịch, trụ sở Quốc hội, Lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh, Toà án nhân dân tối cao, Viện kiểm sát nhân dân tối cao, Bộ Ngoại giao, Đại sứ quán Việt Nam tại các nước, cột cờ Hà Nội, trụ sở Ủy ban nhân dân các cấp (trừ Ủy ban nhân dân phường ở thành phố thị xã), các cửa khẩu và cảng quốc tế treo Quốc kỳ 24/24 giờ hàng ngày. Trụ sở các Bộ, cơ quan ngang Bộ, các đơn vị vũ trang, nhà trường treo Quốc kỳ từ 6h đến 18h hàng ngày.

- Các đơn vị vũ trang, các trường phổ thông, trường dạy nghề và trung học chuyên nghiệp, các học viện, các trường đại học tổ chức chào cờ và hát Quốc ca một cách trang nghiêm vào sáng thứ hai hàng tuần, trước buổi học đầu tiên (không dùng băng ghi âm và hệ thống phóng thanh thay cho việc hát Quốc ca).

- Quốc kỳ của ta treo với Quốc kỳ các nước khác trong những trường hợp sau đây:

+ Khi kỷ niệm Quốc khánh một nước bạn thì treo Quốc kỳ của ta và Quốc kỳ của nước đó tại phòng lễ.

+ Khi đón tiếp đoàn đại biểu Chính phủ một nước khác, thì treo Quốc kỳ của ta và Quốc kỳ nước đó ở nơi đón (nhà ga, bến tầu...) và nơi đoàn ở. Đón các đoàn thể nhân dân nước ngoài thì không treo Quốc kỳ.

- Khi treo Quốc kỳ không để ngược ngôi sao. Treo Quốc kỳ nước ta với Quốc kỳ nước khác; người đứng đằng trước nhìn vào thì cờ của ta ở bên tay phải, cờ nước ngoài ở bên tay trái; các cờ phải làm đúng kiểu mẫu bằng nhau (theo kích thước cờ nước chủ nhà) và treo đều nhau. Khi treo ảnh Chủ tịch nước cùng với Quốc kỳ thì để ảnh thấp hơn Quốc kỳ, hoặc để ảnh trên nền Quốc kỳ dưới ngôi sao.

Cần lưu ý là cột cờ cũng phải cùng chiều cao và trên đỉnh được trang trí giống hệt nhau. Mỗi cột cờ hay que cắm cờ chỉ treo một lá cờ, tuyệt đối không treo lá trên, lá dưới. Khi treo nhiều cờ thì cần phải xác định vị trí lá cờ đầu tiên. Khi cắm hai lá cờ, nhìn từ phía trước vào, vị trí thứ nhất ở bên trái, vị trí thứ hai ở bên phải.

Nếu có ba lá cờ, vị trí thứ nhất ở giữa, vị trí thứ hai ở bên trái, vị trí thứ ba ở bên phải.

Khi có từ bốn lá cờ trở lên có thể cắm theo quy định thứ tự: vị trí thứ nhất ở đầu cùng bên trái và lần lượt đến các vị trí tiếp theo.

Hoặc có thể sắp xếp vị trí theo nguyên tắc chẵn trái, lẻ phải, tức là theo thứ tự: vị trí thứ nhất ở chính giữa, lần lượt vị trí thứ hai, bốn, sáu... ở bên trái, vị trí ba, năm, bảy... ở bên phải.

Cờ cũng có thể được cắm xếp theo vòng tròn, hình vuông, hình bán nguyệt, song song, hình chữ V hoặc cán cờ chéo nhau.

Việc xác định vị trí thứ nhất cần được tiến hành theo những nguyên tắc nhất định. Đó là:

* Quốc kỳ treo trên lãnh thổ của mình bao giờ cũng ở vị trí quan trọng nhất.

* Không treo cờ nước ngoài khi không treo Quốc kỳ (trừ các Đại sứ quán và lãnh sự quán).

* Sắp xếp thứ tự các cờ theo trật tự chữ cái của bảng chữ cái (mẫu tự) nước chủ nhà hoặc theo thỏa thuận.

* Đảm bảo tỷ lệ cân xứng cần thiết: theo tỷ lệ cờ của nước chủ nhà. Chẳng hạn cờ của Việt Nam, Hoa Kỳ, Bênanh có tỷ lệ 2:3; cờ của Canađa, Xâysen - 1:2; cờ của Bungari, Cômô - 3:5; cờ Bỉ - 13:15. Nếu được treo tại hội nghị tổ chức ở Việt Nam thì đều được quy về tỷ lệ kích thước là 2:3.

* Cờ của Liên hợp quốc (được chấp thuận ngày 21-10-1947 bằng một nghị quyết của Đại Hội đồng) có cùng kích cỡ với những lá cờ khác được treo, các cột cờ có cùng chiều cao, được treo bên phải hoặc bên trái một lá cờ khác. Nếu các cờ được bố trí hình vòng tròn thì cờ Liên hợp quốc đặt ở giữa hoặc ở ngay cạnh; nếu đặt thành hàng (hoặc thành cụm hay vành khuyên) thì cờ Liên hợp quốc, hoặc sẽ được đặt riêng ra, hoặc ở giữa, hoặc hai cờ ở hai bên đầu.

* Quốc kỳ của một nước mà ở đó cờ của Liên hợp quốc được treo lên cùng các cờ khác sẽ có vị trí theo vần chữ cái của nước đó. Nếu nước đó muốn phân biệt cờ của mình thì sẽ đặt hai cờ ở hai đầu, với một khoảng cách tương đương một phần năm hoặc hơn nửa tổng chiều dài hàng cờ, ví dụ như hàng cờ dài 15m khoảng cách sẽ là 3m. Tại một hoạt động do Liên hợp quốc hoặc do một trong các cơ quan của Liên hợp quốc tổ chức, cả trên các toà nhà cũng như ở những nơi diễn ra hoạt động, ngôn ngữ dùng làm thứ tự vần chữ cái cho cờ nói chung là tiếng Anh.

* Khi treo cờ không cán, cờ có thể được treo thẳng đứng hoặc hàng ngang trên tường. Treo ngang cờ được bố trí như đang phấp phới bay trên cột. Treo theo chiều thẳng đứng, nếu cờ không mang biểu tượng thì bên treo vào cột sẽ ở phía bên trên (ví dụ cờ nước Pháp: phần mầu xanh sẽ ở phía bên trên); nếu cờ có mang biểu tượng, cần đặt cờ sao cho đầu các biểu tượng hướng về phía trái.

- Khi có quốc tang thì đính vào phía trên Quốc kỳ một dải vải đen, dài bằng chiều dài Quốc kỳ, rộng bằng 1/10 chiều rộng Quốc kỳ. Quốc kỳ để phủ linh cữu những người chết được Chính phủ quyết định làm lễ quốc tang.

Khi có tang lễ cờ được để rủ. Thời hạn treo cờ rủ có thể kéo dài từ ngày mất đến ngày lễ tang, hoặc được giới hạn đến ngày an táng tuỳ theo quyết

định chính thức, và quyết định về việc để quốc tang phải được thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Khi một Chính phủ hay một thành phố quyết định treo cờ rủ, thì các lá cờ khác treo bên cạnh cũng để rủ. Việc treo cờ rủ được tiến hành như sau: trước tiên là kéo cờ lên hết như bình thường, rồi sau đó kéo xuống sao cho phần dưới của cờ ngang với nửa cột.

Khi đặt cờ bên linh cữu, cờ được đặt ở chỗ gần nhất linh cữu, và ở phía đầu. Nếu đặt lên trên, cờ phủ hoàn toàn linh cữu, chỗ danh dự (nghĩa là phần trái phía trên) được đặt lên quá trên vai trái người đã khuất.

Trước khi hạ huyệt, cần bỏ cờ ra, gập lại và trao cho người thân nhất của người đã quá cố.

- Hình nền đỏ sao vàng được in trên các bằng huân chương, bằng khen, giấy khen của các cấp chính quyền.

- Quốc kỳ được cắm vào xe ô tô của các đại sứ và lãnh sự Việt Nam ở nước ngoài. Khi đón, đưa các đại biểu Chính phủ nước ngoài thì cắm Quốc kỳ của ta và Quốc kỳ nước ngoài vào xe ô tô dùng cho các đại biểu ấy; đứng đằng trước nhìn vào thì Quốc kỳ của ta ở bên tay phải, quốc kỳ nước ngoài ở bên tay trái. Ngoài những trường hợp nói trên, các xe cơ quan và xe tư nhân không được cắm Quốc kỳ. Khi đón, đưa các đoàn thể nhân dân nước ngoài, thì không cắm Quốc kỳ vào xe ô tô.

- Việc sử dụng Quốc kỳ trong các trường hợp khác cũng cần phải được thực hiện theo các quy định của Nhà nước (nếu có).

3. Quốc ca

Quốc ca là bài hát được thừa nhận là bài hát chính thức của một quốc gia.

Các nguyên tắc khi hát (cử) Quốc ca:

- Quốc ca có thể hát bằng lời hoặc cử bằng nhạc khi:

+ Làm lễ chào cờ.

+ Khai mạc và bế mạc những cuộc họp long trọng do chính quyền hoặc đoàn thể tổ chức.

+ Hàng ngày khi bắt đầu buổi phát thanh thứ nhất và khi kết thúc buổi phát thanh cuối cùng của Đài Tiếng nói Việt Nam.

Lưu ý: Nếu hát thì khi khai mạc hát đoạn một, khi bế mạc hát đoạn hai. Khi kỷ niệm ngày 1-5, khai mạc cử Quốc ca, bế mạc cử Quốc tế ca.

- Khi cử Quốc ca, mọi người phải bỏ mũ, đứng nghiêm (ở trong phòng họp, có treo Quốc kỳ sau chủ tịch đoàn, thì khi chào cờ thì chủ tịch đoàn đứng nhìn về phía trước mình, không phải quay mặt vào Quốc kỳ. Còn những người khác thì đứng nhìn về phía Quốc kỳ.

- Cử Quốc ca của ta và quốc ca nước ngoài: cử Quốc ca nước ngoài trước, Quốc ca nước ta sau.

- Không dùng băng ghi âm và hệ thống phóng thanh thay cho việc hát quốc ca khi chào cờ được tổ chức vào sáng thứ hai hàng tuần, trước buổi học đầu tiên tại các đơn vị vũ trang, các trường phổ thông, trường dạy nghề và trung học chuyên nghiệp, các học viện, các trường đại học. Lễ chào cờ tại các buổi lễ lớn của Nhà nước hoặc các buổi đón tiếp mang nghi thức nhà nước, những buổi lễ kỷ niệm của ngành, địa phương có thể sử dụng băng ghi âm hoặc quân nhạc thay cho hát Quốc ca.

Đoạn 1

Đoàn quân Việt Nam đi
Chung lòng cứu quốc
Bước chân dồn vang trên đường gập ghềnh xa
Cờ in máu chiến thắng mang hồn nước
Súng ngoài xa chen khúc quân hành ca
Đường vinh quang xây xác quân thù
Thắng gian lao cùng nhau lập chiến khu
Vì nhân dân chiến đấu không ngừng
Tiến mau ra sa trường
Tiến lên! Cùng tiến lên!
Nước non Việt Nam ta vững bền

Đoạn 2

Đoàn quân Việt Nam đi
Sao vàng phấp phới
Dắt giống nòi quê hương qua nơi lầm than
Cùng chung sức phấn đấu xây đời mới
Đứng đều lên gông xích ta đập tan
Từ bao lâu ta nuốt căm hờn
Quyết hy sinh, đời ta tươi thắm hơn
Vì nhân dân chiến đấu không ngừng
Tiến mau ra sa trường
Tiến lên! Cùng tiến lên!
Nước non Việt Nam ta vững bền

II. NGHI THỨC GẶP GỠ LÀM QUEN

1. Chào hỏi

Chào hỏi là cử chỉ ban đầu gặp nhau hay khi kết thúc cuộc giao tiếp. Nó thể hiện thái độ tình cảm của con người trong hoạt động giao tiếp, nhằm củng cố và duy trì mối quan hệ giữa hai bên. Chào hỏi thể hiện vui sướng, thân tình, kính trọng, lễ phép và lịch sự, mà đôi khi còn chia sẻ nỗi buồn, niềm tiếc thương, lưu luyến (thăm hỏi, chào chia tay, chào tiễn biệt...). Do đó, chào hỏi phải thể hiện đúng nội tâm, trạng thái tình cảm giữa hai bên.

1.1. Ai chào trước

Khi gặp người quen hoặc những người mà bạn muốn nói chuyện nhất thiết bạn phải chào. Theo một lễ nghi đã được quy định thì đàn ông phải chào đàn bà trước, trẻ chào già, nhân viên chào thủ trưởng.

Nếu một người nào đó lơ đãng không chào bạn, thì không nên coi đó là có gì xấu. Song nếu một người cố ý không chào bạn, hoặc không đáp lại cái gật đầu chào của bạn lại là chuyện khác. Trong trường hợp này, bạn cũng đừng chào người đó nữa. Còn nếu là người thân, quen thì bạn nên yêu cầu giải thích.

Trong cơ quan không có quy định phụ nữ phải chào thủ trưởng là người cùng tuổi hay trẻ hơn trước. Trong đám đông, thủ trưởng cần phải chào nữ nhân viên của mình trước. Khi một người trẻ hơn bạn hoặc giữ chức vụ thấp

hơn bạn trong đám đông với một phụ nữ hoặc nhiều phụ nữ thì người phải chào trước nhất thiết phải là người trẻ hơn.

Nếu bạn muốn nhờ một người không quen biết chỉ dẫn điều gì hay giúp cho một việc gì đó thì đầu tiên bạn phải chào người đó trước rồi sau đó mới nêu yêu cầu của mình ra. Nếu bạn không dám chắc là người gặp có quen hay không thì nên gật đầu chào là đúng nhất.

Khi trong phòng làm việc có đám đông tụ họp, thì người vào sau nhất thiết phải chào những người có mặt. Khách đến, khi mọi người đã ngồi hết cả vào bàn rồi, trước tiên phải chào phụ nữ, sau đó mới chào đến đàn ông. Với chồng mình, nếu cũng ngồi ở đó, phải chào cuối cùng. Nếu là đàn ông, đến sau khi mọi người đã có mặt đông đủ thì trước tiên phải chào tất cả phụ nữ, sau đó đến vợ mình và cuối cùng là đàn ông.

Ở nhà hàng, khi các bàn đã có người nhưng còn chỗ, trước khi ngồi xuống bạn phải chào những người trong bàn và xin phép ngồi vào ghế trống. Khi đứng lên bạn chỉ cần gật đầu chào cả bàn. Trong nhà hát, hay nhạc hội, trước khi ngồi vào chỗ, bạn chỉ cần gật đầu chào những người bên cạnh.

Một người đàn ông đang đi với bạn ngoài đường, cần phải gật đầu đáp người chào bạn mình ngay cả khi anh ta không biết người chào. Là phụ nữ, chỉ đáp lễ khi cái chào đó liên quan đến mình.

Đến làm khách ở một nơi khác, trước tiên bạn phải chào chủ, nếu là gia đình bạn phải chào bà chủ trước sau mới đến ông chủ. Việc tuân theo những nghi lễ chào hỏi sẽ tránh cho bạn những sự hiểu lầm trong gặp gỡ hàng ngày. Vấn đề ở đây không phải là hình thức mà là sự tôn trọng người khác.

1.2. Chào bằng cử chỉ

"Cái đó đơn giản không" - có người sẽ thốt lên khi đọc đầu đề này. Tuy vậy, nếu để ý, bạn sẽ thấy ở ngoài đường rất nhiều người sử dụng kiểu chào đơn giản và quen thuộc này mà vẫn làm không đúng.

Cách chào đúng là: Giơ mũ lên khỏi đầu, làm một vòng nhỏ giơ lên gần ngang mặt, không thấp hơn, bằng cánh tay phải. Nếu bạn đang đi với một phụ nữ hoặc đang xách một vật nặng phải giơ mũ bằng tay kia (tay trái). Không được giữ mũ lâu trên tay, phải đội mũ lên ngay khi người kia đi qua.

Khi người đàn ông không đội gì trên đầu chỉ cần cúi đầu chào. Nếu bạn

chào người bên kia đường thì phải cúi đầu đủ để người kia nhìn thấy. Không nên cúi chào ở khoảng cách xa quá (hơn ba mươi bước).

Bạn vào nhà, hay cơ quan, bạn phải bỏ mũ ra, bằng cử chỉ này, bạn chứng tỏ cho chủ nhà biết rằng bạn tôn trọng họ. Nếu bạn chào ai đó đang đi mà họ dừng lại, điều đó chứng tỏ họ muốn nói chuyện với bạn. Thường thì chỉ có người già mới có thể cho phép mình làm thế với người trẻ, thủ trưởng với nhân viên... chứ không thể ngược lại. Đàn ông phải bỏ mũ ra khi chào cờ, quốc ca và phải đứng nghiêm. Phụ nữ thì không cần bỏ mũ, nhưng phải đứng nghiêm không cử động.

1.3. Chào bằng lời

Gặp nhau ở nơi làm việc thì đàn ông và phụ nữ đều chào như nhau. Thì thầm lắp bắp qua kẽ răng là bất lịch sự.

Trong giao tiếp trước hết phải hiểu tính chất của mối quan hệ giữa những người giao tiếp với nhau, từ đó mới có thể xưng hô đúng, tức là tự xưng mình và gọi người giao tiếp với mình như thế nào, nói cách khác có được câu chào chuẩn mực và kèm theo là hành vi cư xử đúng đắn.

Cách xưng hô, chào hỏi cũng thay đổi theo thời gian. Việc xưng hô, chào hỏi là hành vi giao tiếp đúng, phù hợp với tập tục, thói quen, là biểu hiện thái độ tôn trọng, thân mật gần gũi... Nếu không có thể gây ra hiểu lầm, gây ác cảm thiếu thiện chí trong giao tiếp. Khi giao tiếp lần đầu, đối tượng giao tiếp chưa hiểu về nhau thì xưng hô, chào hỏi được coi như bước đầu để giao tiếp.

Buổi sáng gặp nhau ở cơ quan nhất thiết phải chào nhau. Sau ngày lễ, sau chuyến đi công tác xa về, kèm theo lời chào còn cần bắt tay nhau, thăm hỏi nhau. Gặp nhau ở hành lang cũng cần hỏi nhau, thay vì cúi mặt hoặc nhìn đi chỗ khác. Kết thúc một ngày làm việc, nhân viên cùng phòng nên chào nhau hoặc chào những người gặp ở nhà để xe. Kết thúc một tuần làm việc, bạn nên chào thủ trưởng hay đồng nghiệp bằng một lời chúc "Chúc ngày nghỉ vui vẻ".

2. Bắt tay

Bắt tay có nguồn gốc từ xa xưa, con người thường cầm một vật gì đó trong tay để thủ thân hay để sát hại đối phương. Nhưng khi chìa tay ra bắt tay với ai là muốn thể hiện với họ rằng tay tôi không có gì cả. Tôi không có hận thù

gì với anh đâu. Từ đó có tục lệ khi gặp nhau, để thể hiện cử chỉ thân thiện, chân thành, vô tư (không có gì phải cảnh giác khi tiếp xúc) người ta chìa tay ra, nắm chặt hai bàn tay vào với nhau, lắc lư dường như không dứt ra được. Và tập quán bắt tay nhau được hình thành từ đó.

Tác phong bắt tay đã trở thành quen thuộc, thông dụng và được ghi nhận như một cử chỉ đẹp, văn minh trong giao tiếp hiện nay.

Việc bắt tay cần tôn trọng những quy ước sau:

- Khi bắt tay cần biểu thị tình cảm đúng mức: nam giới với nhau nên nắm cả bàn tay, xiết chặt ít lâu; giữa nam và nữ chỉ nên nắm hờ, nam không nên siết chặt quá. Cần bắt tay với tư thế bình đẳng, đứng thẳng người, chỉ chìa tay phải (phụ nữ có thể ngồi), hữu nghị và tôn trọng lẫn nhau.

- Người được tôn trọng bao giờ cũng chủ động chìa tay ra bắt tay trước. Nếu ngang hàng, đồng giới, ai được giới thiệu trước thì chủ động bắt tay trước.

- Chủ nhà đón chào khách được chủ động bắt tay khách trước để thể hiện sự thịnh tình mến khách, tuỳ theo mối quan hệ mà thể hiện thái độ tình cảm. Người chưa quen thì không chủ động bắt tay khách, nên chờ người giới thiệu hoặc chủ động giới thiệu để làm quen rồi mới bắt tay. Nam giới khi gặp một đôi vợ chồng, phải bắt tay người vợ trước, người chồng sau, trừ trường hợp chồng là người đặc biệt tôn trọng. Khi các quý bà gặp khách nam mà họ tỏ lời chào trước nếu là đối tượng đã quen, thân thì nên bắt tay đáp lễ, còn không chỉ cần nghiêng mình chào là được. Bắt tay lần lượt: đến trước bắt trước, đến sau bắt sau, đầu tiên phải bắt tay người đến trước mình; người cao tuổi, người có chức vụ. Cần lưu ý: phải chờ người đáng kính đưa tay ra mình mới nhận bắt chứ không được chìa tay ra trước, bởi mình ở vị trí công tác hoặc xã hội thấp hơn; trừ trường hợp người trẻ tuổi là chủ nhân và mình là khách thân tình thì có thể cùng một lúc đưa tay cho nhau bắt. Cần đứng dậy bắt tay người có cương vị cao hơn. Tuy nhiên, trong mọi trường hợp không nên tỏ thái độ khúm núm, cong gập người quá độ, dù rằng những người đó có đáng kính trọng đến mức nào đi nữa.

- Bắt bằng tay phải (trừ trường hợp không thể được). Không nên bắt bằng tay trái vì như thế là vô lễ, nhất là đối với phụ nữ cử chỉ đó có ý nghĩa xấu, thể hiện tâm địa bất chính.

- Khi có nhiều người cùng giơ tay cho mình bắt, phải bắt tay người có tuổi tác, cương vị cao hơn trong xã hội.

- Không dùng hai tay chụp bổ với nhau cùng một lúc mà chỉ cần siết chặt nhưng nhẹ, nồng ấm thân thiết là đủ; bắt tay quá lâu, lắc mạnh, lắc nhiều lần, lia lịa, nhất là còn kèm theo việc cười nói oang oang, toe toét; giơ cả hai tay (nhất là đối với khách nữ); bắt tay người nọ chéo người kia, qua mặt, qua đầu người khác; vừa bắt tay vừa vỗ vai khách; vừa bắt tay vừa ngoảnh mặt đi; đưa hai tay để bắt tay hai người cùng lúc. Khi bắt tay phụ nữ không nên siết mạnh làm bàn tay mềm yếu của phụ nữ bị đau, nhất là khi phụ nữ mang nhiều đồ trang sức ở các ngón tay.

- Vừa bắt tay vừa hút thuốc hoặc đút tay trong túi áo, túi quần, còn một tay đưa ra bắt tay người khác là điều tối kỵ. Bình thường nữ không phải tháo găng tay trước khi bắt, trong trường hợp đặc biệt tôn trọng, phụ nữ phải tháo găng tay trước khi bắt tay. Riêng đối với nam giới thì điều đó không thể chấp nhận được.

- Khi phải bắt tay nhiều người, không được thể hiện cảm giác nhàm chán mà phải bắt tay chặt chẽ từ người đầu tiên đến người cuối cùng để có thể cảm nhận được chiều sâu và sức nặng của cái bắt tay.

- Không gì bị xúc phạm hơn nếu người khác vô tình hay hữu ý không chìa tay ra bắt tay khi mình đã chủ động chìa tay ra.

- Trong giao tiếp quốc tế chính thức như đón khách nước ngoài, chúc mừng nhau nhân những sự kiện trọng đại... còn có một nghi thức xã giao theo truyền thống châu Âu để biểu thị tình cảm hữu nghị đối với nhau là ôm hôn hữu nghị. Có trường hợp cả hai bên không chỉ ôm hôn mà còn có một số động tác liên hoàn, tức là bắt tay - ôm nhau - hôn nhau (áp má trái, má phải vào nhau) - một hoặc hai cái vỗ nhẹ vào lưng nhau...

3. Giới thiệu làm quen

3.1. Cách thức giới thiệu

- Người có mối quan hệ quen biết mọi người, hoặc chủ nhà thường là người phải chủ động đứng ra giới thiệu những người chưa quen biết với nhau.

- Khi giới thiệu phải tạo ra sự chú ý cho mọi người bằng cách hãy hướng về người mình giới thiệu (cả mắt, cả tay) thể hiện tình cảm vui vẻ thân mật, tôn trọng (tuỳ thuộc mối quan hệ).

- Không được chỉ trỏ, hoặc nhìn đi nơi khác, mà phải hướng cả bàn tay và mặt về phía người được giới thiệu, sau đó mới đưa mắt về phía mọi người.

- Khi giới thiệu các mối quan hệ khác nhau, hãy làm sáng tỏ quan hệ của người được giới thiệu với mọi người. Lời giới thiệu phải ngắn gọn, đủ ý, dễ hiểu, không đi sâu vào đời tư, không giới thiệu nhầm tên hoặc thấp hơn chức vị của họ.

- Khi giới thiệu người được tôn trọng, phải giới thiệu cả họ tên, chức vị để thể hiện sự trang trọng, lễ phép. Nhưng nếu là bạn bè thì chỉ cần giới thiệu tên là đủ.

- Người được nghe giới thiệu phải chú ý thể hiện tình cảm và cố nhớ tên, chức vị người được giới thiệu để tiện tiếp xúc.

- Người được giới thiệu phải chủ động bắt tay người được nghe giới thiệu (hai người ngang nhau) hoặc mỉm cười và cúi chào mọi người (trong số họ có người được tôn trọng ưu tiên).

- Trong nghi lễ trang trọng, lời giới thiệu thường được mở đầu bằng câu: "Xin trân trọng giới thiệu...". Nhưng trong quan hệ bạn bè thân mật chỉ cần "đây là...".

- Những người cao tuổi thường gọi chung là ông, bà, ngài cho đến khi họ tỏ ý muốn gọi tên của họ. Những người có học vị nên gọi tên theo học vị: giáo sư, tiến sĩ, bác sĩ kèm theo họ và tên.

3.2. Nguyên tắc giới thiệu

- Người được tôn trọng bao giờ cũng được nghe người giới thiệu cung cấp thông tin cho mình về người khác. Sau đó người giới thiệu mới cung cấp thông tin về người được tôn trọng cho người khác biết. Ví dụ: xin giới thiệu với thầy hiệu trưởng, đây là em Nga, học sinh chuyên toán của trường. Giới thiệu với em đây là thầy hiệu trưởng.

- Cá nhân bao giờ cũng được giới thiệu với cả tập thể. Chủ nhà bao giờ cũng được giới thiệu với khách trước.

- Nếu đông người, những người được giới thiệu cũng phải có sự sắp xếp theo thứ tự, từ lớn đến nhỏ (giới tính, tuổi tác, địa vị xã hội, khách chủ) và cuối cùng là tự giới thiệu của người giới thiệu. Người tự giới thiệu trong trường hợp này thường là trưởng đoàn giới thiệu các thành viên trong đoàn.

- Trường hợp hai đoàn cùng tiếp xúc với nhau, đoàn chủ nhà phải chủ động giới thiệu trước. Nhưng nếu ở địa điểm thứ ba (không có đoàn chủ nhà) thì đoàn nào đề xướng tiếp xúc đoàn đó chủ động giới thiệu đoàn mình trước.

- Những người có vai xã hội ngang hàng nhau (giới tính, lứa tuổi, địa vị...) không cần phải bận tâm đến thứ tự trước sau.

- Khi phải giới thiệu nhiều người, hãy giới thiệu người mới đến. Để tránh nhầm lẫn hoặc bỏ sót, có thể giới thiệu một vài người được tôn trọng đặc biệt, sau đó lần lượt theo vị trí từ trái qua phải, hoặc theo đơn vị, gia đình, dòng họ. Nhưng phải xin phép trước khi làm việc đó.

- Trong buổi chiêu đãi, không cần phải đi khắp phòng giới thiệu mà chỉ giới thiệu những người mới đến với những người xung quanh là đủ.

- Thường phải giới thiệu phụ nữ trước, nam giới sau. Nhưng trong trường hợp có một thượng khách, một danh vị cao sang hoặc những trường hợp mang tính lễ nghi nhà nước thì không được giới thiệu phụ nữ trước.

3.3. Trường hợp phải tự giới thiệu

Trong giao tiếp, không ít trường hợp bạn buộc phải tự giới thiệu về mình. Những trường hợp phải tự giới thiệu:

- Tự giới thiệu khi đến nhà người khác mà chủ nhà và mình chưa quen biết nhau.

- Người có địa vị thấp, trẻ tuổi phải tự giới thiệu mình với người khác.

- Tự giới thiệu khi thấy người đang giới thiệu dường như không kịp nhớ ra tên mình.

- Tự giới thiệu tại các cuộc gặp đông người mà ông chủ không có điều kiện giới thiệu để mọi người làm quen với nhau.

- Tự giới thiệu về mình khi gọi và nhận điện thoại.

- Tối kỵ nói chuyện với ai lại mở đầu bằng câu: "Ngài không nhớ tôi sao?". Tự giới thiệu kiểu đó chỉ gây ấn tượng không tốt cho mọi người mà thôi.

Cần lưu ý không nên tự giới thiệu về mình quá dài, quá lâu.

3.4. Trường hợp không phải tự giới thiệu

- Khi có cuộc gặp gỡ ngắn ngủi ngoài đường phố, người thứ ba tự né ra vài bước để hai bạn trao đổi với nhau. Nhưng nếu câu chuyện có liên quan đến người thứ ba, hai người chủ động tiến đến người thứ ba và người bạn phải giới thiệu giữa hai người.

- Thường khi có những cuộc trò chuyện không kèm theo sự giới thiệu vì sự cần thiết về mối quan hệ không lớn lắm.

- Những người phục vụ và giúp việc không liên quan đến mối quan hệ giữa chủ và khách, không liên quan tới nội dung cuộc trao đổi, trò chuyện.

4. Trao danh thiếp

4.1. Vai trò của danh thiếp

Danh thiếp có thể dùng trong giao tiếp công vụ hay giao tiếp xã giao. Hiện nay người ta kết hợp cả giao tiếp công vụ và giao tiếp xã giao trên một danh thiếp, thậm chí người ta còn ghi lên danh thiếp những thông tin như sơ đồ chỉ dẫn tìm nhà, những dịch vụ sẵn sàng đáp ứng của chủ nhân.

Trong hoạt động giao tiếp cũng như trong kinh doanh, danh thiếp đóng vai trò quan trọng trong việc thiết lập các mối quan hệ công vụ hay thương vụ hoặc cá nhân. Tấm danh thiếp là chiếc cầu nối và là phương tiện giao tiếp, có khi còn là hình thức quảng cáo hữu hiệu cho doanh nghiệp hoặc cá nhân.

Danh thiếp vừa thể hiện phong cách giao tiếp lịch sự, vừa có giá trị chứng nhận tư cách của chủ nhân. Mặt khác, danh thiếp còn giúp con người đỡ vất vả vì phải cố nhớ họ tên, chức vụ, địa chỉ, cơ quan công tác, số điện thoại của nhau, để về sau, nếu có nhu cầu trao đổi công tác, trao đổi thư tín, điện thoại... sẽ thuận tiện hơn.

4.2. Mục đích sử dụng danh thiếp

Danh thiếp không chỉ là phương tiện giao tiếp văn minh mà còn là loại hình quảng cáo, thông tin có hiệu quả.

Xã hội càng văn minh, giao tiếp, quảng cáo bằng danh thiếp càng trở nên phổ biến. Ở Việt Nam hiện nay, dùng danh thiếp đang ngày càng trở nên phổ biến và với lượng thông tin trong đó, nó ngày càng được khai thác, sử dụng triệt để hơn:

- Mọi người gặp nhau lần đầu trao nhau danh thiếp thay lời giới thiệu và để duy trì mối quan hệ lâu dài.

- Đến nhà riêng hoặc cơ quan gặp gỡ một nhân vật danh tiếng nào đấy phải nhờ người nhà hay thường trực cơ quan thông báo trước cho người đó bằng danh thiếp.

- Đến thăm gia đình nào đó khi họ vắng nhà cần gửi lại danh thiếp, có thể ghi vào mặt sau để thông báo và hẹn ngày gặp lại.

- Tặng hoa, tặng quà cá nhân hoặc tập thể cũng nên gài vào đó tấm danh thiếp, mặt sau có ghi lời chúc mừng, thăm hỏi, cảm ơn, tạm biệt,...

- Các công ty, khách sạn, nhà hàng cửa hiệu hoặc những cá nhân hành nghề trong mỗi lĩnh vực đều gửi khách hàng, bạn hàng tấm danh thiếp để quảng cáo hoặc giữ mối quan hệ công việc.

- Mỗi lần chuyển công tác hay thăng quan tiến chức, nếu thông báo cho bạn bè, người thân bằng thư dễ bị hiểu lầm là khoe khoang, chi bằng gửi cho họ tấm danh thiếp, mặc dù không viết thêm chữ nào cũng không bị coi là khiếm nhã.

4.3. Hình thức và nội dung danh thiếp

- Danh thiếp thường được in trên tấm giấy cứng, mặt bóng hoặc xốp hoa văn, có thể có nhiều màu sắc khác nhau, có thể có mùi thơm hoặc không có. Kích thước danh thiếp phổ biến hiện nay thường là 9 x 5cm, góc cắt tròn để dễ bảo quản.

Nội dung ghi trên danh thiếp thường là: phía trên cùng ghi cơ quan, đơn vị, phía trên bên trái thường có biểu tượng cơ quan, đơn vị. Chính giữa danh thiếp là họ tên (nổi nhất) và chức vụ. Phía dưới danh thiếp một góc để địa chỉ, điện thoại cơ quan; một bên để địa chỉ, điện thoại nhà riêng.

TRUNG TÂM HỢP TÁC VỀ ĐÀO TẠO VÀ
CHUYỂN GIAO CÔNG NGHỆ

NGUYỄN NGỌC ĐÀO
Phó Giám đốc

ĐC: 20 Ngô Quyền - Hà Nội
ĐT: 84- 49343401 NR: 84-48526964
Fax:84-48245871/9343401
Email:mitico@netnam.org.vn

Danh thiếp thường dùng cả hai mặt: một mặt ghi tiếng mẹ đẻ hoặc tiếng nước ngoài (thường là tiếng Anh hoặc thứ tiếng khác mà chủ nhân có nhiều đối tượng giao dịch, quan hệ). Mặt kia dùng để khi cần thiết trực tiếp ghi những lời chúc mừng, hỏi thăm, nhắn nhủ, hẹn hò... (ghi rất ngắn, không nên cụ thể quá).

Cũng có nhiều người dùng cả hai mặt với nội dung như nhau: mặt này là tiếng mẹ đẻ, mặt kia là tiếng nước ngoài được dịch từ tiếng mẹ đẻ.

4.4. Cách thức sử dụng danh thiếp

Nơi làm việc, ở nhà riêng hoặc đi công tác nơi khác, danh thiếp luôn phải được túc trực trong người, trong cặp hoặc trên bàn làm việc. Danh thiếp phải để ở nơi lịch sự, dễ thấy, dễ lấy (túi áo trên). Không được bỏ kín trong tủ hay gấp lẫn trong sổ sách... đặc biệt không được bỏ trong túi quần, khi cần sử dụng đến phải lục, tìm hết chỗ này, chỗ kia là không nên chút nào. Nhất là khi đi giao dịch nơi khác chỉ loay hoay lục tìm danh thiếp, thậm chí không tìm ra, hay móc từ trong túi quần đưa cho khách thì dễ bị hiểu là luộm thuộm, không chu đáo và mất lịch sự. Và đương nhiên kết quả giao dịch sẽ bị giảm sút đáng kể. Do vậy trước khi tiếp xúc phải chuẩn bị chu đáo, đầy đủ danh thiếp cả về số lượng, cả về đối tượng khách.

- Trao danh thiếp vào ngay thời điểm đầu tiên khi gặp nhau (sau khi chào, bắt tay). Phải trao trước mặt khách, phía tay phải. Khi trao danh thiếp nên dùng hai tay, không nên âm thầm để lên mặt bàn. Có thể sau lời người khác giới thiệu, cũng có thể chỉ cần trao danh thiếp mà không cần giới thiệu hoặc nói gì thêm. Người được nhận danh thiếp của bạn phải nhận bằng hai tay, nói lời cảm ơn và cùng trao lại cho bạn tấm danh thiếp của họ.

Khi trao danh thiếp phải trao cho người được tôn trọng trước rồi lần lượt cho đến hết. Trong cả nhóm tiếp xúc phải được trao đủ danh thiếp, tránh người có, người không. Nếu lỡ thiếu hoặc không mang danh thiếp theo, phải xin lỗi ngay để họ tha thứ và phải hẹn gửi danh thiếp sau. Song cũng cần phải lưu ý một điều là danh thiếp chỉ trao cho những người có mối quan hệ công việc hay tình cảm. Thận trọng khi trao danh thiếp cho những người mình chưa hiểu, chưa tin tưởng hoặc chẳng có liên quan gì lắm dù gặp nhau lần đầu. Sau khi nhận danh thiếp của người khác, phải nhìn thật nhanh và chính xác họ tên, chức vụ trong danh thiếp để tiện xử sự và có thể gọi đúng tên trong quá trình giao tiếp. Các chi tiết khác như địa chỉ, điện thoại... khi đó chưa cần thiết. Nên đặt danh thiếp trên bàn trước mặt để sử dụng khi muốn gọi tên nhưng chưa kịp nhớ. Nếu không có bàn nên bỏ vào túi áo hoặc sổ tay, không nên cho vào túi quần hoặc vừa cầm, vừa mân mê nắn bóp.

Khi kết thúc giao dịch phải nhớ mang theo danh thiếp đã nhận, không được bỏ lại nơi làm việc.

Mỗi người thường có nhiều danh thiếp để trao gửi người khác, và cũng có nhiều danh thiếp được người khác trao gửi. Vậy làm thế nào để sử dụng chúng dễ dàng và có hiệu quả?

Phải sắp xếp chúng có trật tự và hệ thống để dễ tìm khi cần đến.

- Có thể xếp theo nhóm chữ cái;
- Có thể theo nhóm cơ quan, đơn vị;
- Có thể theo nhóm nghề nghiệp hoặc mối quan hệ.

Nhưng trước khi đưa vào bộ thư mục ấy, điều phải làm đầu tiên là ghi ký hiệu hoặc mối quan hệ giữa họ với mình vào danh thiếp để khi tìm lại có thể nhớ ngay được họ là ai, quan hệ với mình về vấn đề gì, thuộc lĩnh vực nào?

4.5. Những quy ước trao danh thiếp

Thông thường danh thiếp được trao trực tiếp dù đó là quan hệ chính thức hay không chính thức. Theo thông lệ của người Pháp, khách là người chủ động trong việc trao danh thiếp, người chủ nhận danh thiếp và đưa lại cho khách danh thiếp của mình. Ở Anh thì lại có thông lệ đặc biệt, người chủ động trao danh thiếp lại là người chủ, khách nhận và trao lại danh thiếp của mình cho người chủ. Một số nước lại có quy ước người chủ động trao danh thiếp lại là người lớn tuổi, người có địa vị xã hội cao hơn.

Trong khi tiếp khách trong nước hay nước ngoài, gặp mặt lần đầu tiên bất kể trong trường hợp nào đều có thể trao danh thiếp sau khi bắt tay. Bắt tay rồi tự giới thiệu tôi là... và lịch sự trao danh thiếp; khi đáp lại lời chào của khách: "chào bạn, bạn là..." hãy lịch sự trao danh thiếp của mình và nhẹ nhàng cúi đầu. Nếu có người giới thiệu: "Đây là bạn tôi tên là..." người được giới thiệu sẽ nói "rất vui được biết ông", khi đó bạn trao danh thiếp là thích hợp.

Nếu đến thăm tư gia, mà người mở cổng không phải là chủ nhân bạn muốn gặp, bạn hãy hỏi chủ nhân có nhà hay không? Người đó hỏi "ông tên là gì, có việc gì không?" khi đó bạn trao danh thiếp và trình bày ngắn gọn yêu cầu. Nếu người mình cần gặp là cấp trên, bề trên thì có thể ghi: "Xin được gặp".

Nếu đến cơ quan, bạn cần gặp lãnh đạo phải đăng ký hoặc thoả thuận với thư ký, khi đó bạn trao danh thiếp có ghi "xin được gặp". Sau đó danh thiếp được chuyển tới lãnh đạo, bạn có thể được tiếp. Nếu người xin gặp không muốn tiếp, bạn không nên tự động, gượng ép xông vào đòi gặp.

Khi là giao tiếp công vụ lại có thư giới thiệu. Bạn trình thư trước khi gặp mặt hãy trao danh thiếp.

Khi chúng ta sử dụng danh thiếp làm phương tiện giao dịch nên có định hướng để trở thành thông lệ, quy ước.

Nên thực hiện quy ước sau:

- Trong trường hợp gặp gỡ lần đầu tiên song phương, người chủ động trao danh thiếp là người chủ gặp mặt.

- Khi tiếp xúc đa phương, ngang hàng, ngang cấp thì người nào có nhu cầu thì chủ động trao danh thiếp trước.

- Khi tiếp xúc với người có địa vị cao, người có địa vị cao hơn (địa vị, tuổi tác, cấp bậc) chủ động trao danh thiếp trước.

- Trường hợp tiếp xúc và trao đổi danh thiếp với người nước ngoài cần biết rằng "nhập gia tuỳ tục". Nếu gặp tại nước ngoài thì nên theo thông lệ và thói quen tại quốc gia đó, còn nếu gặp tại Việt Nam thì theo định hướng thói quen của người Việt Nam.

Trong trường hợp không thể gặp gỡ để trao danh thiếp, ta có thể gửi qua đường bưu điện để giới thiệu với nhau, đó cũng là hình thức quảng bá cho mỗi doanh nghiệp.

III. NGHI THỨC XỬ SỰ TRONG GIAO TIẾP

1. Nguyên tắc sắp xếp chỗ ngồi cho khách

Bố trí chỗ ngồi cho khách là công việc tiếp theo không kém phần quan trọng trong công tác văn phòng, nếu không nói là hết sức quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến nội dung và hiệu quả của hoạt động được tổ chức.

Bố trí chỗ ngồi thích hợp theo thứ bậc là một trong những công việc không đơn giản và rất tế nhị trong công tác văn phòng. Thông thường sắp xếp chỗ ngồi cho những người tham gia hội nghị, hội thảo, họp bàn, hội đàm... phải tuân theo những nguyên tắc sau đây:

- Nguyên tắc ngôi thứ: Những căn cứ để xác lập ngôi thứ và cấp bậc xuất phát từ nhiều nguồn khác nhau như từ danh sách các ngôi thứ chính thức do Nhà nước và các tổ chức định chế công bố, từ tập quán ngoại giao ngày càng được hoàn thiện theo năm tháng trong quan hệ quốc tế, từ sự tôn kính đối với một số thành viên trong xã hội hay phép tắc xã giao giữa các thành viên cộng đồng.

- Nguyên tắc "đoàn khách tự định đoạt": Chỗ của khách nước ngoài thuộc cùng một nước do chính quyền nước đó xác định, đoàn khách tự chỉ định người đứng đầu và thứ bậc của mỗi người.

- Nguyên tắc bình đẳng giữa các nước (các đoàn): Cần xác định những tiêu chuẩn khách quan để xác lập ngôi thứ các nguyên thủ quốc gia với nhau và giữa các phái đoàn với nhau. Có một số cách để thực hiện nguyên tắc này như: sắp xếp theo thâm niên chức vụ (ngày nhậm chức), xếp chỗ theo thứ tự vần chữ cái tên của nước có đại diện hoặc rút thăm.

- Nguyên tắc ngôi thứ không uỷ quyền: Một người khi đại diện một người

khác thì không thể được đối xử như người mình đại diện, trừ những trường hợp liên quan đến nguyên thủ quốc gia. Để có những vinh dự như nhau, người thay thế phải cùng cấp. Một người thay thế có thứ bậc thấp hơn (ví dụ: thứ trưởng so với bộ trưởng, phó vụ trưởng so với vụ trưởng...) không nhất thiết phải được mời phát biểu hoặc lên bục danh dự. Trong trường hợp được tham dự hàng danh dự thì cũng phải ở vị trí sau những nhân vật có ngôi thứ cao hơn. Riêng đối với nguyên thủ quốc gia, vì không thể có người đồng cấp, nên khi người đại diện thay thế vẫn sẽ được dành sự trọng thị như đối với nguyên thủ quốc gia (đương nhiên người thay cũng phải có cấp bậc đủ cao để đại diện và hưởng vinh dự đó).

- Nguyên tắc "nhường chỗ": Chủ một buổi lễ tiếp một nhân vật cấp bậc cao hơn sẽ lịch sự nhường chỗ quan trọng nhất (vị trí số 1: vị trí trung tâm, sau đó vị trí đối diện hoặc bên tay phải là vị trí số 2) cho khách. Như vậy, một chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hay thành phố khi tiếp thủ tướng sẽ ngồi bên phải vị thủ tướng; còn khi tiếp thủ tướng nước ngoài có một bộ trưởng tháp tùng sẽ để vị thủ tướng ngồi giữa, bên phải là vị bộ trưởng và bản thân ngài chủ tịch sẽ ngồi bên trái ngài thủ tướng đó. Tuy nhiên, với tư cách là chủ nhà, ông chủ tịch sẽ phát biểu đầu tiên, sau đó mới đến lượt khách.

- Nguyên tắc tuổi tác và thâm niên: người nhiều tuổi xếp trước người ít tuổi, người cùng chức vụ có thâm niên lâu hơn thì được xếp trước, người tiền nhiệm xếp sau người đương nhiệm, người giữ chức vị danh dự xếp sau người giữ chức vụ thực tế.

- Nguyên tắc ưu tiên phụ nữ: khách nữ có cùng cấp bậc được ưu tiên xếp trước khách nam. Điều này được xuất phát từ chỗ ai cũng thừa nhận rằng một cử chỉ đẹp nhất được biết đến nhiều là nam giới thường lịch sự nhường chỗ cho nữ giới... Do đó không cần phải xếp thì người đàn ông cũng cần phải nhận thức được điều đó và nhường vị trí của mình cho người nữ, người liền kề.

- Nguyên tắc "người được mời": các cặp vợ chồng được xếp chỗ theo cấp bậc người giữ cương vị được mời (tại bàn tiệc cách sắp xếp này lại khác).

- Nguyên tắc "dân sự trước, tôn giáo sau": các chức sắc tôn giáo xếp sau các quan chức dân sự tại các buổi lễ thường (không mang màu sắc tôn giáo).

- Nguyên tắc người có công: ưu tiên những người có huân huy chương,

được những giải đặc biệt, có uy tín trong lĩnh vực nghệ thuật, khoa học, văn học, các hoạt động nhân đạo... mà tên tuổi của họ đã được khẳng định.

- Nguyên tắc vần chữ cái: vần chữ cái theo bảng chữ cái của ngôn ngữ nơi diễn ra sự kiện hoặc ngôn ngữ chính thức của tổ chức hay một ngôn ngữ khác do các bên thoả thuận (cộng với sự rút thăm xác định chữ cái ở vị trí thứ nhất). Thực ra thứ tự chữ cái không phải là trật tự ngôi thứ, song nó lại hết sức khách quan trong việc thực hiện triệt để sự bình đẳng giữa các đại biểu, phái đoàn hay quốc gia.

- Nguyên tắc bên phải trước, bên trái sau: người quan trọng nhất ở bên phải chủ nhân, rồi người quan trọng thứ hai ở bên trái và cứ thế xen kẽ tiếp theo. Tuy nhiên, cách này cũng có những hạn chế nhất định (do một số người trong số đó có thể thuận tay trái hoặc nặng tai phải... sẽ gặp những khó khăn nhất định).

- Nguyên tắc đối diện tương đồng: chủ nhân ngồi đối diện với khách chính, sau đó theo quy tắc phải - trái xen kẽ sẽ xếp các vị chủ, khách khác. Chủ, khách có thể ngồi theo kiểu "chủ tọa kiểu Pháp" hoặc "chủ toạ kiểu Anh". "Chủ tọa kiểu Pháp" là kiểu sơ đồ bàn, đối diện nhau, các vị trí tiếp theo theo nguyên tắc "phải trước trái sau". Còn "chủ tọa kiểu Anh" là kiểu sơ đồ bàn theo đó chủ và khách chính ngồi ở hai đầu bàn, đối diện nhau. Các vị trí tiếp theo vẫn theo nguyên tắc "phải trước trái sau". Nguyên tắc này cũng có thể áp dụng đối với các cuộc hội đàm ba bên hoặc nhiều hơn nữa.

2. Những điều cần chú ý khi sử dụng xe ô tô

2.1. Cách lên, xuống xe

Chủ nhường cho khách lên xe, xuống xe trước; lái xe phải đỗ xe sao cho khách đối diện với cửa vào nhà. Trong trường hợp "bất khả kháng", phải đỗ xe phía khách không đối diện cửa vào nhà thì chủ nhà phải đi vòng qua bên kia để đón và bắt tay khách chính.

Trước hết đặt chân trái vào sàn xe, sau đó xoay người nhẹ nhàng để ngồi vào đệm ghế rồi hãy rút chân phải vào. Nếu là xe mui thấp, ghế thấp, hãy ngồi thẳng xuống đệm từ một bên sau đó xoay người rút cả hai chân cùng một lúc vào sàn xe.

- Mời khách lên xe: Nếu xe đỗ bên phải lề đường (theo chiều xe chạy) thì người lái xe, trợ lý hay phiên dịch hoặc chủ nhà phải trực tiếp mời khách lên

xe, sau đó đóng cửa xe lại. Chủ nhà đi vòng sang bên trái xe từ phía sau, mở cửa lên xe và ngồi xuống bên trái khách, tuyệt đối không lên trước hoặc cùng khách vào chung một cửa; nếu xe đỗ bên trái đường thì người lái xe hoặc chủ đích thân mở cửa xe mời khách vào xe, rồi lên xe tiếp theo sau khách. Với xe có nhiều chỗ ngồi (từ 7 trở lên) chỗ ngồi danh dự là hàng ghế đầu tiên sau lưng lái xe. Với loại xe một ghế dài, khách chính cũng lên trước, những người khác cùng đi vòng sang phía bên kia. Nếu người ta mời một người lên xe riêng do bản thân người mời lái thì vị trí thứ nhất sẽ là bên cạnh người lái, vị trí thứ hai là ghế sau chếch người lái, vị trí thứ ba sau người lái, còn vị trí thứ tư là giữa vị trí thứ hai và ba.

- Mời khách xuống xe: người lái xe, phiên dịch xuống xe trước và đi vòng về phía bên kia mở cửa mời khách xuống xe, sau đó chủ xuống xe theo khách. Trường hợp xe dừng ở nơi có người gác cửa thì việc mở cửa xe là phận sự của anh ta. Chú ý xe dừng lại đúng tấm thảm đặt chân của người được tôn trọng khi họ bước xuống. Nếu xe dừng dọc đường, tuyệt đối không được mở cửa phía có nhiều xe vượt hoặc phía xe đi ngược chiều vì sẽ rất nguy hiểm và vi phạm vào luật giao thông.

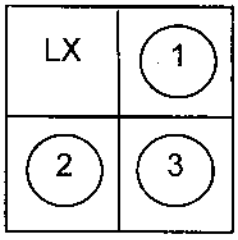
Muốn rời khỏi xe, hãy xê dịch dần theo ghế xe cho đến khi có thể đặt một chân xuống mặt đất, hơi cúi đầu và bước ra khỏi xe.

2.2. Vị trí ngồi trên xe

Theo thông lệ thì chỗ tốt nhất, tức là chỗ thuận tiện nhất cho việc lên xuống và được coi là an toàn nhất phải được dành cho khách. Việt Nam áp dụng Luật Giao thông lái xe bên phải, thì chỗ đó là chỗ ngồi phía sau bên phải, còn đối với những nước áp dụng Luật Giao thông lái xe bên trái thì chỗ đó là chỗ ngồi phía sau bên trái. Trong trường hợp có phu nhân của khách cùng đi thì xếp phu nhân ngồi phía sau bên phải, khách chính ngồi bên trái, trừ trường hợp xe có cắm cờ thì các vị khách đó nhất thiết phải ngồi bên phải có cắm cờ. Chủ nhà đi cùng khách chính ngồi phía sau bên trái. Khi người phụ nữ đi một mình nên ngồi ghế sau phía bên phải. Nếu bạn gái đi cùng một bạn trai thì cả hai ngồi ghế sau và bạn trai ngồi phía bên trái, nhường bạn gái ngồi phía bên phải. Người cao tuổi và người có địa vị cao cũng được bố trí ngồi ở vị trí của phụ nữ nêu ở trên.

Cán bộ lễ tân hoặc phiên dịch, bảo vệ ngồi phía trước bên phải lái xe. Nếu

phía sau có ba người thì người thứ ba (thấp nhất trong số ba người đó theo thứ tự lễ tân) sẽ ngồi ở giữa. Nhân viên lễ tân chính thức tháp tùng đoàn khi có đại diện nào khác sẽ ngồi vào chỗ dành cho chủ nhân.



Vị trí 1: Bảo vệ/ Phiên dịch/ Thư ký.

Vị trí 2: Chủ nhân.

Vị trí 3: Chỗ danh dự dành cho khách.

2.3. Những điều cần lưu ý

Trên xe không phải là nơi trao đổi chuyện riêng tư, cần tránh kể về chuyện ly kỳ rùng rợn, nhất là tai nạn giao thông, vì như vậy không lợi cho lái xe và khách. Những người hay say xe nên chủ động chuẩn bị túi nôn.

Đối với người lái xe, hãy luôn luôn giữ khoảng cách an toàn giữa các xe trước và sau mình. Không lái xe với tốc độ nhanh quá và xả khói vào mặt xe chạy sau.

Trên đường xe chạy, người lái xe không được chen vào cự ly an toàn giữa các xe.

Trường hợp đường xấu hoặc những trục trặc giao thông khác có thể bằng cách chớp đèn một hoặc nhiều lần để báo cho xe khác biết. Cũng có thể làm hiệu bằng tay hoặc dùng còi xe. Khi gặp việc cấp bách phía trước, người lái xe cần phanh xe thật nhanh và nháy đèn nhiều lần báo cho xe sau.

Cần biết nhường nhịn và cảnh giác những tình huống bất trắc trên đường đi, chấp hành nghiêm các luật lệ giao thông.

Không đậu xe nghênh ngang chiếm chỗ của xe khác hoặc làm nghẽn lối qua lại của hẻm nhỏ. Không nên đùa giỡn bằng còi xe hoặc sử dụng radiô, cát-sét quá ầm ĩ.

Phong cách người lái xe lịch sự khiến bạn phải tôn trọng người khác, bởi vậy, không dùng đèn pha làm chói mắt các tài xế đang lưu hành hướng đối diện. Khi rời xa lộ vào nơi đậu xe, hãy làm vệ sinh, đừng để quá bẩn, lấm đất cát đường trường, cần kiểm tra toàn bộ máy móc, phanh, lốp xe...

Trước và trong khi cầm vô lăng tuyệt đối không được uống rượu bia. Không uống bất kỳ loại thuốc gì để phòng các phản ứng phụ do thuốc gây ra như ngủ gật... An toàn giao thông là yêu cầu nghiêm ngặt nhất đối với người lái xe. Người lái xe phải luôn rèn luyện sức khoẻ và thần kinh vững vàng, xử lý nhanh và thận trọng.

3. Tặng quà

Tặng quà là một thông lệ trong tất cả các nền văn minh và ở mọi thời đại. Trong thực tế những quà tặng cho nhau dù là nhỏ cũng có tác dụng duy trì củng cố mối quan hệ hai bên. Giá trị của quà tặng không phải chỉ đơn thuần ở giá trị kinh tế đối với người nhận quà tặng. Muốn quà tặng mang được ý nghĩa tốt đẹp của nó, phải hết sức chú trọng tới cách tặng quà. Tục ngữ có câu: "cách cho hay của đem cho". Nếu quà tặng mà không được tặng ở thời điểm phù hợp cần thiết thì cũng giảm mất ý nghĩa thực sự của nó.

3.1. Đồ lưu niệm

Đồ lưu niệm là đồ vật dùng để tặng hay làm lưu niệm cho khách nhằm giúp khách hồi nhớ người hay cơ quan tặng và những sự kiện có liên quan. Đó là những đồ vật đơn giản ít có giá trị kinh tế, đại trà, song có những đặc trưng gợi nhớ đến những gì có liên quan đến chuyến viếng thăm của khách (đồ vật mang tính địa phương, có những biểu tượng về cơ quan, tổ chức đón tiếp khách...). Việc tặng đồ lưu niệm cũng cần được trao tặng theo những quy ước nhất định, tương tự như trao quà tặng.

3.2. Quà tặng

Quà tặng là đồ vật có giá trị dùng để tặng hay làm lưu niệm cho khách. Qùà tặng mang tính độc nhất, dành riêng cho một vài cá nhân đặc biệt, cần được trọng thị, tỏ lòng biết ơn nhằm tác động vào tình cảm riêng của họ. Trong một số trường hợp theo quy định, quà tặng chỉ dành riêng cho trưởng đoàn.

Tặng phẩm thường được gửi nhân các ngày lễ, ngày vui, ngày kỷ niệm là biểu hiện của tình bạn, tình hữu nghị và tình cảm trong các mối quan hệ.

Tặng phẩm được gửi tặng ai đó sau khi họ đã giúp đỡ mình, hay khi đi dự một lễ hội, tiệc tùng nào đó mà mình được mời là biểu hiện của sự cám ơn, lòng biết ơn, hoặc đáp lại tình cảm đối với người đã mời mình tham dự.

3.3. Quy ước tặng quà

Tặng quà là một nghệ thuật, nó vốn có những quy tắc đã được ước định theo tập tục. Tặng cho ai, tặng cái gì, tặng như thế nào, đều có những đạo lý sâu xa, tuyệt đối không được tặng một cách hồ đồ, tặng bừa bãi, tràn lan được. Dựa vào một số kinh nghiệm trong và ngoài nước, chúng ta cần phải chú ý một số nguyên tắc sau đây:

- Quà tặng nặng nhẹ phải thoả đáng:

Tặng quà cần phải chú ý đến mối quan hệ, thân phận, mục đích và trường hợp tặng quà của cả đôi bên. Nói chung quà tặng quá đơn giản, ý nghĩa lại không lớn, rất dễ làm cho người ta hiểu lầm là coi thường họ, nhất là những người có quan hệ không được thân mật. Thế nhưng, quà tặng quá sang trọng, sẽ làm cho người nhận lễ vật mắc một món nợ, đặc biệt là đối với cấp trên, đồng sự. Vì vậy, lựa chọn quà tặng nên lấy sự tiếp nhận thích thú của đối phương làm thước đo. Lấy sự ít tốn tiền, được nhiều việc, đối phương sẽ thích thú làm cơ sở cho việc lựa chọn tặng quà.

- Khoảng cách tặng quà phải thích hợp:

Phải rất chú ý khoảng cách thời gian tặng quà, thời gian quá mau, quá gần nhau hoặc quá lâu đều không thích hợp.

- Tìm hiểu những điều mà phong tục cấm kỵ:

Trước khi tặng quà phải tìm hiểu thân phận, sự yêu thích và tập quán dân tộc của người nhận quà tặng. Ví dụ: người Italia kiêng tặng khăn tay vì họ cho rằng đó là vật không may mắn, khăn tay thường được lau nước mắt khi người ta chia tay nhau, người Pháp thì kiêng không tặng nước hoa vì đó là hành vi quá thân mật, hoặc là có ý đồ xấu, tặng dao dĩa có nghĩa là cắt đứt quan hệ...

- Lễ vật phải có ý nghĩa:

Nói về quà tặng giá trị của nó không phải được đánh giá bằng số tiền bao nhiêu, mà là ý nghĩa của lễ vật thể hiện rõ giá trị của nó. Vì vậy, khi lựa chọn quà tặng phải suy xét nhiều mặt như tính tư tưởng, tính nghệ thuật, tính ý nhị, tính kỷ niệm của nó; cố gắng sao cho nó cấu tứ đặc biệt, không rơi vào kiểu thông tục.

3.4. Phải hiểu tường tận về đối tượng được tặng quà

Đối tượng được tặng quà là người thế nào, đó là vấn đề mà trước khi tặng quà phải suy xét kỹ.

Để việc tặng quà có hiệu quả tốt, tăng thêm mục đích giao tiếp qua lại với nhau, khi tặng quà ít nhất nên suy xét theo các góc độ dưới đây:

- Đối với người gia cảnh nghèo thì lợi ích thực tế là tốt đẹp nhất.

- Đối với người giầu có, sung túc, thì kỹ xảo tinh vi là tốt đẹp.

- Đối với bạn bè, vật gây hứng thú là tốt đẹp.

- Đối với người già, vật có tính thực dụng là tốt nhất.

- Đối với con trẻ, vật gợi trí tuệ là tốt đẹp.

- Đối với khách hàng, có thể tặng những quà nho nhỏ, gọi điện hỏi thăm, gửi thiếp chúc mừng họ vào mỗi dịp lễ tết.

- Đối với khách nước ngoài, những vật đặc sắc là tốt đẹp.

- Trong quan hệ cơ quan, giám đốc có thể tặng thư ký riêng hay các nhân viên khác một món quà vào dịp lễ tết.

3.5. Phải học được cách lựa chọn quà tặng

Trong giao tiếp qua lại, nếu không vì mục đích hối lộ, nói chung việc chọn quà tặng đều tuân theo hai nguyên tắc dưới đây:

- Khéo léo, cao quý: đó là dụng ý khéo léo, có ý nghĩa đặc biệt, tặng vật được chế tác tinh tế, nói chung là hàng tốt, nhãn hiệu nổi tiếng, đặc sản là những mục tiêu để lựa chọn.

- Nhỏ mà quý: quà tặng không thể là những thứ thô kệch, trông rất ngớ ngẩn; nói chung là những thứ tiện mang theo người, những vật xinh xắn, tinh vi. Chúng ta khi đã hiểu những nguyên tắc trên, tùy theo từng đối tượng mà tặng quà khác nhau và phải chọn những quà tặng tương ứng với từng đối tượng.

3.6. Phải suy nghĩ trước về thời gian và địa điểm tặng quà

Thời gian và địa điểm tặng quà phải được chọn cẩn thận. Thời cơ đưa tặng thích hợp, địa điểm thoả đáng, sẽ làm tăng thêm giá trị đặc thù của quà tặng, người nhận quà sẽ cảm động hơn.

- Khi người được tặng có khó khăn.

- Quà tặng đem tặng phải kịp thời.

- Khi tặng quà tốt nhất người được tặng có mặt ở nhà.

- Tối kỵ nhờ người ngoài mang đồ vật đến tặng.

Tặng quà là một việc riêng, bản thân phải tiến hành, nếu nhờ người ngoài

sẽ rất phức tạp; nhất là khi tặng đồng sự và những người lãnh đạo càng phải chú ý hơn. Một là, các đồng sự, người lãnh đạo sợ người ta nói sau lưng về việc nhận hối lộ, bản thân người tặng cũng sợ bị ấn tượng là nịnh bợ. Hai là, xã hội phức tạp với những con mắt ghen ghét, những kẻ dựng chuyện bịa đặt chớ trao gậy cho chúng.

- Tránh tặng quà công khai.

3.7. Phải nắm vững nghệ thuật tặng quà

Muốn tặng được tốt thì phương pháp phải thoả đáng, làm cho cả người tặng và người nhận đều vui mừng, hoan hỉ, xứng đáng với cái giá bỏ ra. Tặng mà không tốt sẽ bị người ta trả về. Cho nên, chỉ khi nắm vững một cách khéo léo kỹ xảo tặng quà mới có thể đạt được kết quả như ý muốn.

IV. TRANG PHỤC CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VĂN PHÒNG THƯƠNG MẠI

Cương vị công tác trong cơ quan đòi hỏi phải chú ý tới việc lựa chọn quần áo mặc hàng ngày. Mặc áo quần là một việc rất riêng tư: cái hợp với người này có thể không hợp với người khác. Vì vậy, điều kiện cho việc ăn mặc đẹp là sự hiểu biết về tác dụng của màu sắc, dáng và chi tiết phù hợp với kiểu người và cơ thể, tuổi tác của bạn.

Theo chủng loại và chức năng, trang phục gồm có quần áo, các loại phục trang như: mũ, khăn, túi xách, giầy, dép và đồ trang sức... Tuy nhiên tuỳ theo môi trường làm việc mà chúng ta nên lựa chọn sử dụng trang phục sao cho hợp lý.

Quần áo gọn gàng, sạch sẽ là sự tự giới thiệu không lời. Khi giao tiếp bàn chuyện làm ăn bạn không cần diện như công chúa hoặc như chuẩn bị đi dự vũ hội mà cần ăn mặc sao cho thật lịch sự, trang nhã. Phong cách ăn mặc lịch sự sẽ làm cho đối tác tôn trọng bạn hơn và họ cũng cảm thấy mình được tôn trọng. Tuyệt đối không được gặp đối tác làm ăn trong tư thế ủ rũ, quần áo xộc xệch, nhất là lần đầu. Nhưng cũng không nên gặp họ trong những bộ trang phục hở hang, khêu gợi vì nếu như vậy chính bạn sẽ tự mình làm mất đi sự tôn trọng của chính mình. Việc ăn mặc đẹp không chỉ làm cho đối tác của bạn hài lòng mà còn giúp bạn thêm tự tin khi bàn luận, trao đổi công việc.

1. Trang phục nữ

Trang nhã và lịch sự có vẻ là một lựa chọn hợp lý nếu bạn muốn giữ cho mình hình ảnh đẹp về một nhân viên văn phòng hiện đại. Kiểu dáng, màu sắc, sự lịch lãm và sự vừa vặn của trang phục sẽ giúp người khác có cái nhìn thiện cảm và đồng thời nó cũng nói lên khả năng làm việc của bạn.

* Quần áo:

- Mùa nóng: có thể mặc áo dài truyền thống, áo sơ mi, mặc quần hoặc váy. Không nên mặc váy mỏng, váy ngắn hoặc áo trễ cổ khêu gợi, loè loẹt, quá cầu kỳ.

- Mùa lạnh: mặc bộ comlê nữ màu sẫm, vải dày. Nếu quá lạnh có thể khoác áo.

* Giày dép: không nên đi giày cao gót suốt cả ngày. Đi dép phải có quai hậu.

* Phụ trang cần có màu sắc hài hoà với màu quần áo hoặc cần tạo ra độ tương phản hấp dẫn. Bạn hãy chọn phụ trang để mang theo người, tốt nhất là một màu, cùng lắm là hai màu. Nếu mỗi bộ phận là một màu và lại không hợp với nhau thì điều đó sẽ gây ra một cảm giác không ổn và không hoàn thiện. Hãy mua giầy, túi đeo và găng tay cùng một màu, như vậy cũng chẳng tốn kém mà lại dễ coi hơn nhiều.

* Đồ trang sức:

Nên hạn chế sử dụng đồ trang sức khi tới nơi làm việc. Những dây chuyền kêu leng keng, những chiếc vòng đeo cổ tay kêu côm cốp sẽ làm cho bản thân bạn và trước hết là những người cùng làm việc trong phòng phải bực bội.

Những đồ trang sức hơi kín đáo sẽ hợp với ngày làm việc hơn là những đồ trang sức đắt tiền, lộng lẫy. Không nên nghĩ rằng bằng nhiều đồ trang sức nổi bật sẽ có thể làm tăng thêm giá trị nhân cách của bạn. Trang sức quá mức làm cho mình trở thành người có thói hay khoe khoang và ít được người khác ưa thích. Khi trang sức, chỉ cần một vật nhỏ đúng chỗ là đủ; nhiều đồ vật trang sức, đặc biệt là những đồ trang sức bằng vật liệu khác nhau thường làm triệt tiêu tác dụng lẫn nhau. Vì vậy, cái ít hơn ở đây lại là cái nhiều hơn.

* Nước hoa thoang thoảng dịu dàng sẽ thể hiện sự gắn bó với tính cách và trạng thái tâm hồn của người phụ nữ. Do vậy, không nên sức nước hoa quá

nhiều làm ngột ngạt người bên cạnh. Không sức nước hoa trực tiếp vào quần áo vì có thể nó bị đổi mùi và làm phai màu quần áo. Nước hoa bao giờ cũng tỏa hương mạnh và thơm lâu khi được chấm nhẹ vào những chỗ có thân nhiệt cao như sau tai, cổ, cổ tay...

* Phụ nữ cần trang điểm hàng ngày trước khi đi làm, hay tiếp xúc với bên ngoài, nhất là lễ tết, hội hè. Không trang điểm loè loẹt và trang điểm trước mặt mọi người. Sau khi ăn uống xong có thể thoa một lớp phấn mỏng hay tô lại son môi. Vào buổi sáng nên dùng loại son nhẹ, có màu nhẹ sẽ giúp cho khuôn mặt bạn có một vẻ nhẹ nhàng thư thái. Buổi trưa son màu hồng sáng sẽ tạo cho bạn vẻ tự nhiên. Sẽ rất quyết rũ và sang trọng nếu buổi tối hoặc các buổi dạ hội bạn dùng son màu sẫm.

* Đầu tóc phải gọn gàng và chọn kiểu tóc phù hợp với khuôn mặt của mình.

2. Trang phục nam

* Quần áo:

- Mùa nóng: mặc bộ comlê nhạt màu, vải mỏng hoặc không mặc áo vét (chỉ mặc áo sơ mi dài tay hoặc ngắn tay, có thắt cravát hoặc không thắt cravát). Nên cố chịu nóng thắt cravát nếu tiếp khách nước ngoài, đi dự đại lễ hoặc giảng bài, thuyết trình.

- Mùa lạnh mặc comle màu sẫm (đen, xanh đen, xám, ghi sẫm), vải dày, áo sơ mi màu sáng, cổ cứng. Nếu quá lạnh có thể mang áo khoác ấm, thắt cravát, đi giày. Áo comlê mặc nguyên bộ với quần cùng màu cần cài một cúc áo giữa hoặc cúc áo trên khi đi hoặc đứng, cởi cúc áo khi ngồi xuống ghế. Áo không cùng màu, cùng chất liệu vải với quần thì không cài cúc áo cả khi ngồi và khi đứng (để mở). Tuy nhiên, trong các buổi tiếp tân chính thức, áo vét phải được cài cúc. Túi áo trên của complê không gài bút, chỉ gài mùi soa, hai túi dưới không đựng đồ vật.

Cravát cũng nên dùng cùng màu hay cùng gam màu với áo cho hài hoà. Mẫu sắc cravát cũng nên phù hợp với lứa tuổi, môi trường tiếp xúc. Thắt cravát phải cân đối, không bị dúm ở mối thắt, không nên thả cravát quá ngắn cũn cỡn trước ngực hoặc thả quá dài, mà để ở chấm hoặc che hết dây lưng là vừa đẹp.

* Giày dép:

Mặc comlê phải đi giày màu đen, nâu, da bò tuỳ theo màu sắc của comlê, nhưng tuyệt nhiên không đi giày thể thao. Giầy da màu sẫm hợp với mọi mầu comlê nhưng giày màu sáng chỉ hợp với comlê màu sáng và người vận là người trẻ tuổi. Không nên đi dép đến cơ quan, kể cả dép có quai hậu. Tất chân cũng phải có màu sắc phù hợp với gam màu của quần áo và lứa tuổi.

* Nước hoa: có loại nước hoa dành riêng cho nam giới, nên sử dụng ít nếu thật cần thiết.

Nam thường dùng dầu thơm pha nước hoa để sát trùng khi cạo râu, dùng thuốc dưỡng tóc, dùng xà phòng kem để cạo mặt. Khi sử dụng cần chú ý đến hương thơm của từng loại để tránh mang trên người một mớ hương vị hỗn độn làm khó chịu người bên cạnh.

* Tóc gọn gàng, sạch sẽ. Nam giới không nên để tóc quá dài khi đến cơ quan.

V. GIAO TIẾP QUA ĐIỆN THOẠI CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VĂN PHÒNG THƯƠNG MẠI

Nói chuyện qua điện thoại là hình thức giao tiếp vừa gián tiếp, vừa trực tiếp vì hai người tuy ở cách xa nhau, nhưng lại có thể nghe được tiếng nói của nhau.

Trong thời đại ngày nay, điện thoại đã trở thành một trong số những phương tiện giao tiếp phổ biến của con người, đặc biệt là trong hoạt động của các cơ quan, văn phòng. Chính vì thế, một trong những hoạt động mà các thư ký văn phòng phải thực hiện thường xuyên đó là việc giao tiếp qua điện thoại.

Để hoạt động giao tiếp này đạt hiệu quả cao, các thư ký văn phòng phải có những hiểu biết cơ bản về điện thoại và nắm vững một số nghiệp vụ cơ bản khi sử dụng phương tiện giao tiếp đặc biệt này.

1. Những ưu điểm và hạn chế của hoạt động giao tiếp qua điện thoại

1.1. Ưu điểm

- Giúp con người thực hiện được các quan hệ giao tiếp mà không cần gặp gỡ trực tiếp hoặc không cần sử dụng thư từ, văn bản.

- Giúp con người nhanh chóng truyền đạt hoặc nhận được các thông tin cần thiết, cấp bách, thời sự nhất.

- Giúp các nhà quản lý tiết kiệm rất nhiều thời gian, công sức và tiền của.

1.2. Hạn chế

- Thời gian giao tiếp qua điện thoại không cho phép kéo dài vì nếu nói chuyện quá lâu sẽ làm gián đoạn đường dây liên lạc đến cơ quan.

- Do không gặp gỡ trực tiếp, nên khi giao tiếp qua điện thoại, người ta chỉ có thể nghe thấy tiếng nói mà không thể sử dụng và không thể nhận thấy các cử chỉ phi ngôn ngữ của người đối thoại. Đặc điểm này dễ dẫn đến sự hiểu sai, hiểu không chính xác các thông tin mà hai người trao đổi với nhau.

- Giao tiếp qua điện thoại chủ yếu là trao đổi bằng lời nói (có máy điện thoại chuyển cả văn bản, nhưng hiện nay chưa phổ biến). Vì thế, những mệnh lệnh của người quản lý hoặc thông tin trao đổi qua điện thoại có thể bị đối tượng giao tiếp hiểu lầm, hiểu sai lệch, nhưng sau đó rất khó xác định trách nhiệm thuộc về ai, vì lời nói không thể giữ lại để làm bằng chứng như giấy tờ, văn bản. Đây là một hạn chế mà các thư ký văn phòng cần phải đặc biệt chú ý khi dùng điện thoại.

- Đàm thoại qua điện thoại tuy đã được bảo đảm bí mật, nhưng người thư ký nên nhớ rằng sự bảo đảm đó không phải là tuyệt đối. Vì bản thân hai người không thể nói quá nhỏ, và các cơ quan chức năng cũng không thể kiểm soát nổi các hành vi nghe trộm mà vì một lý do nào đó rất có thể xảy ra. Chính vì vậy, khi giao tiếp qua điện thoại, các thư ký văn phòng cần thận trọng khi trao đổi các thông tin cần giữ bí mật hoặc sẽ bất lợi cho cơ quan nếu tin đó bị lọt ra ngoài.

- Cho dù điện thoại là phương tiện giúp con người tiết kiệm tiền của, thì khi sử dụng điện thoại, mọi người vẫn phải trả tiền. Nếu các thư ký văn phòng cho rằng điện thoại của cơ quan có thể nói chuyện bất cứ lúc nào và bao lâu cũng được thì cũng có nghĩa là họ tự tăng khả năng mất việc làm trước con mắt đánh giá của người thủ trưởng.

Tóm lại, người thư ký cần phải biết phát huy các ưu thế và hạn chế đến mức tối đa các nhược điểm của việc giao tiếp qua điện thoại để sử dụng phương tiện này một cách hữu hiệu.

2. Một số nguyên tắc khi giao tiếp qua điện thoại

2.1. Giới thiệu

Người nghe và người gọi đều phải giới thiệu về mình khi nhận điện thoại. Nếu là người nhận, câu đầu tiên người thư ký phải nói là thông báo cho người gọi biết nơi đang nhận điện thoại, khách gọi sẽ đỡ mất công hỏi lại. Đối với người gọi, khi xác định đúng đầu dây bên kia là địa chỉ mình cần gọi tới thì không nên hỏi lại, mà cần phải giới thiệu ngay về mình và nói vắn tắt yêu cầu hoặc công việc cần trao đổi. Ví dụ:

- Alô, văn phòng công ty X nghe đây.

- Tôi ở công ty đây. Chị (anh) làm ơn cho tôi nói chuyện với ông A.

- Dạ, anh chờ máy nhé!

Nếu người mình cần gặp không có ở đó cũng đừng thốt lên rằng: "Ồ! Thật đáng tiếc!" rồi gác máy. Tránh nói cộc lốc "A lô" hoặc nói nhát gừng "Tôi nghe đây", tuyệt đối không được mở đầu bằng câu hỏi: "Anh là ai? Tên là gì đấy?" hoặc "Anh có biết tôi là ai không?". Không nên tạo cho họ những ức chế không cần thiết trong trạng thái bị động như vậy.

Tuy nhiên, nếu còn hoài nghi thì người gọi cần hỏi lại cho chắc chắn (nhất là trường hợp cần nói chuyện với một người cụ thể) sau đó mới trao đổi các thông tin cần thiết.

Câu giới thiệu phải khiêm tốn, lịch sự, bày tỏ thái độ sẵn sàng nghe. Nói ngắn gọn tên cơ quan hoặc tên mình. Ví dụ: Alô! Văn phòng công ty X nghe đây ạ! Hoặc Alô! Tôi là Mai Lan, thư ký văn phòng công ty X xin nghe!

Lời giới thiệu thể hiện sự đàng hoàng, tự tin trong quan hệ giao tiếp của cả người nói lẫn người nghe, biểu hiện sự văn minh.

2.2. Nội dung trao đổi

Nội dung trao đổi cần ngắn gọn giúp cơ quan tiết kiệm thời gian, tiền của, không để cho đường dây liên lạc bị gián đoạn quá lâu.

Để cho các cuộc đàm thoại được ngắn gọn, các thư ký văn phòng cần chú ý thực hiện một số vấn đề sau:

- Chuẩn bị kỹ các thông tin cần trao đổi trước khi gọi là thể hiện sự trọng thị đối với người đối thoại. Đi thẳng vào nội dung chính bằng những câu ngắn gọn, chính xác. Không ê a, kể cà trong khi đàm thoại. Nếu thấy vấn đề quá phức tạp, không thể nói ngắn thì chỉ nên gọi điện rồi hẹn gặp để trao đổi (trừ những trường hợp đặc biệt cần thiết).

Không trình bày nhiều vấn đề. Nếu vấn đề có quá nhiều tình tiết phức tạp thì nên chuyển sang hình thức thông tin bằng văn bản.

- Nếu là người nhận, cầm theo bút và phiếu nhắn tin, tránh mất thời gian tìm kiếm. Phiếu nhắn tin thường có kích cỡ 9cm x 13cm.

Phiếu nhắn tin

Ngày...
Người gọi...
Địa chỉ...
Điện thoại...
Người nhận...
Tin nhắn (ghi tóm tắt tin nhắn)

Yêu cầu
Xin gọi lại cho tôi — Người ghi
Tôi sẽ gọi lại — (Chữ ký)
Khẩn

Cần nhắn tin cho đủ ý, tuy không cần ghi nguyên văn. Chỗ nào nghe chưa rõ phải hỏi lại. Gặp tên nước ngoài, cần nhắc nhở khách đánh vần và phát âm để ghi cho chính xác.

- Sau khi đã nói chuyện xong, người thư ký cần kết thúc cuộc gọi một cách lịch sự, đừng bao giờ cúp máy đột ngột. Thường thì người gọi đến, nắm được yêu cầu thông tin đã đạt, sẽ kết thúc cuộc nói chuyện một cách lễ phép. Ví dụ: bạn có thể sử dụng mẫu câu: tôi cúp máy đây, cám ơn ông (bà) nhiều hoặc cám ơn bạn đã gọi đến.

Khi bạn trả lời điện thoại thay cho người khác cần giải thích lý do tại sao

người đó không thể trả lời cuộc điện thoại đó. Chẳng hạn: chỉ cần nói: ông giám đốc không có mặt tại văn phòng, ông có điều gì có thể nhắn lại không? Không nên nói: Ông giám đốc đi Hải Phòng ký hợp đồng hay ông giám đốc vừa đi với mấy người bạn.

Thư ký văn phòng phải biết phân biệt các thông tin có thể nói công khai mà không phương hại đến lợi ích của cơ quan và những thông tin quan trọng nếu nhiều người biết sẽ ảnh hưởng đến sự phát triển của cơ quan hoặc doanh nghiệp mà mình đang làm việc.

Để phân biệt được, thư ký cần nắm vững nguyên tắc cung cấp thông tin, có khả năng nhạy cảm trong việc phán đoán và phân tích tình hình để tránh những sai lầm đáng tiếc.

Nếu cần phải đi tìm người khác đến nghe máy thì phải úp tổ hợp xuống và không nên nói chuyện quá to, nhất là những chuyện quan trọng của cơ quan hoặc những câu bình phẩm về người gọi đến, vì mọi thông tin đều có thể lọt vào trong máy.

2.3. Thái độ ứng xử khi giao tiếp qua điện thoại

Mặc dù không trực tiếp, nhưng khi nói chuyện qua điện thoại, người ta có thể nghe được tiếng nói của nhau và cảm nhận được phần lớn thái độ ứng xử của người đối thoại. Vì thế, các thư ký văn phòng phải chú ý về giọng nói.

- Giọng nói phải rõ ràng, không quá to hoặc quá nhỏ.

- Tốc độ nói chậm hơn so với nói chuyện bình thường. Trong trường hợp người nghe cần ghi chép những điều mình nói thì cần nhắc lại.

- Không nên hạ thấp giọng hoặc quá cao giọng làm cho người nghe cảm thấy khó chịu.

- Giọng nói cần có âm điệu lên hoặc xuống giọng một chút để người nghe khỏi bị nhàm chán.

Lời nói và từ ngữ trong khi giao tiếp qua điện thoại phải lịch sự, nhã nhặn.

Khi giới thiệu nên dùng từ trung tính (tôi), nhưng sau khi biết người đối thoại là ai thì có thể dùng các đại từ sao cho phù hợp với mối quan hệ của hai bên để tạo sự thân mật và cởi mở. Tuy nhiên, việc xưng hô không nên bỡn cợt hoặc đề cao quá mức vị trí người đối thoại và tự hạ thấp mình. Người thư ký văn phòng phải luyện tập để quen với các câu đối thoại lịch sự, mang tính chất xã giao, và đặc biệt tránh kiểu nói trống không, gắt gỏng hoặc bình phẩm không hay về người đối thoại. Chẳng hạn:

- Alô, nghe đây.

- *Alô, tôi ở công ty A, chị làm ơn cho tôi nói chuyện với ông Y.*

- Ông ấy đang họp.

- *Chị làm ơn nói giùm với ông ấy tôi có việc gấp chỉ xin gặp một chút thôi.*

- Tôi đã nói ông ấy đang bận họp, lúc khác.

- *Vâng, xin chị cảm phiền làm ơn cho tôi biết số máy của ông Y.*

- Ông ấy không có máy riêng. (Bỏ máy).

Khi kết thúc cuộc nói chuyện cần cảm ơn và chào. Nếu vì lý do nào đó buộc phải kết thúc cuộc đàm thoại thì người thư ký phải nói lời xin lỗi. Không nên kết thúc cuộc điện đàm một cách sỗ sàng "thôi nhé", "gặp sau nhé". Cách kết thúc như vậy làm mất hết thiện cảm mà bạn đã xây đắp được một cách công phu trước đó. Nếu người gọi có thái độ gắt gỏng, phải bình tĩnh và kiềm chế. Chẳng hạn:

- Alô, Sở X xin nghe.

- *Phải phòng Y đó không?*

- Dạ phải, xin lỗi ông muốn gặp ai?

- *Chị gọi anh Ba đến cho tôi gặp.*

- Thưa, ông Ba vừa đi công tác ạ!

- *Đi đâu, bao giờ về?*

- Thưa ông, tôi không được rõ ạ!

- Ai có thể thay thế anh Ba nói chuyện với tôi?

- Xin lỗi, ông vui lòng cho biết quý danh và ông nói về việc gì để tôi tìm người trả lời.

- Không cần, cứ gọi một người có trách nhiệm đến đây, khắc biết.

- Thưa ông, ai cũng có trách nhiệm cả, tôi không biết gọi ai đến gặp ông bây giờ, xin ông thông cảm.

- Thật quái quỷ! (Dập máy).

Cần lưu ý một số vấn đề sau đây:

- Không nên để chuông reo quá lâu; người gọi đến sẽ cho là bạn không thiết tha với công việc họ sắp trao đổi, hoặc công ty của bạn làm ăn không quy củ, nề nếp. Nên nhấc ống nghe trả lời ngay khi hồi chuông thứ nhất hoặc thứ hai vừa đổ xong.

- Không nên gọi vào lúc quá khuya hoặc vào những thời điểm không thích hợp như: sáng sớm, cuối giờ làm việc, giờ nghỉ trưa, giờ ăn cơm của người khác và gọi đến nhà riêng để trao đổi việc công. Không được dùng điện thoại nơi công sở làm phương tiện để "dốc bầu tâm sự", để "hàn huyên", "tán tỉnh" lan man vì như vậy không những không tôn trọng những người xung quanh, mà còn làm cản trở đến các cuộc đàm thoại khác muốn gọi đến.

- Cần kiểm tra số điện thoại trước khi quay số. Nếu lỡ gọi nhầm phải xin lỗi người đầu dây, sau mới dập máy.

- Nếu phải đi tìm người khác đến nghe, không nên để thời gian chờ đợi quá lâu.

- Người gọi điện chủ động gác máy trước người nghe, mặc dù cả hai bên đã thoả thuận chấm dứt cuộc trao đổi.

- Gác máy điện thoại cẩn thận. Đặt máy một cách nhẹ nhàng khi cuộc nói chuyện giữa hai bên kết thúc.

Bài tập thực hành:

Từng nhóm 2 - 3 bạn, lần lượt phân công nhau đóng vai khách gọi điện thoại và thư ký, thực tập theo các trường hợp nhấc máy, đối thoại, kết thúc và cúp máy.

Câu hỏi và bài tập:

1. Các biểu tượng quốc gia có ý nghĩa như thế nào?

2. Tại sao phải tuân thủ những quy định của pháp luật về sử dụng các biểu tượng quốc gia?

3. Luyện tập các nghi thức gặp gỡ làm quen.

4. Trình bày những vấn đề chung nhất của từng nghi thức xử sự khi giao tiếp?

5. Những vấn đề cần chú ý đối với trang phục nam và trang phục nữ?

6. Hãy nêu cách sử dụng điện thoại trong giao tiếp?

7. Vì sao chuẩn bị kỹ trước khi nói điện thoại tạo nên ấn tượng tốt cho người đối thoại?

Chương 8

TIẾP KHÁCH VÀ ĐÃI KHÁCH

Mục tiêu:

- Biết cách thức tiếp khách, phân biệt các loại khách và cách đối xử với từng loại khách. Nâng cao trình độ giao tiếp, biết cách xử sự trước các tình huống trong giao tiếp. Rèn luyện tính tự chủ làm cho học sinh không bị lúng túng hoặc bị động trước một người khách lạ.

- Hiểu được các hình thức đãi khách, trường hợp đãi khách và vận dụng vào các trường hợp cụ thể một cách chính xác và sáng tạo. Từng bước làm quen với công việc đãi khách ở cơ quan, xí nghiệp, làm quen với các tình huống diễn ra ngay trong các bàn tiệc.

Nội dung tóm tắt:

- Công việc tiếp khách là nhiệm vụ của hầu hết các thư ký văn phòng. Để việc tiếp khách có hiệu quả tốt, các thư ký cần thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ của mình.

- Tùy theo mục đích của cuộc tiếp xúc mà người ta sử dụng các hình thức đãi khách khác nhau.

I. TIẾP KHÁCH

Bất cứ một cơ quan, đơn vị nào dù là cơ quan hành chính sự nghiệp hay tổ chức kinh tế, xã hội... đều phải có giao dịch làm việc với khách; do đó tiếp khách là công việc không thể thiếu được trong công tác lãnh đạo, điều hành hoạt động của cơ quan. Tiếp khách là công việc thường xuyên của thư ký văn phòng. Người thư ký phải tôn trọng khách, tạo được sự tin cậy và đồng cảm đối với khách.

1. Mục đích, yêu cầu của việc tiếp khách

1.1. Mục đích

Tiếp khách là nội dung chủ yếu của công tác giao tế nhân sự, nhằm mục đích đáp ứng những yêu cầu giao tiếp - thông tin của khách, qua những thông tin đó mà thiết thực phục vụ cho việc thực hiện các chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị giúp vào việc tổ chức công việc thường ngày.

1.2. Yêu cầu

* Ăn mặc:

- Đơn giản: không loè loẹt, chạy theo mốt.

- Gọn sạch: không mặc quần áo quá rộng hoặc quá chật, quần áo quá cũ, phai màu.

- Thanh lịch, trang nhã, kín đáo.

* Dáng vẻ:

Trong cuộc sống hàng ngày, những người có dáng vẻ tự tin, chững chạc sẽ có lợi thế hơn so với những người có tác phong rụt rè, thiếu sự đàng hoàng trong giao tiếp. Trong công việc hàng ngày, khi bạn đi đàm phán ký kết hay thương thuyết một vấn đề gì đấy cho cơ quan, dáng vẻ bên ngoài của bạn ảnh hưởng rất nhiều đến sự thành công hay thất bại của công việc đó. Một bước đi dứt khoát, một cái bắt tay thân thiện cùng với dáng ngồi ung dung, chứng tỏ bạn đã sẵn sàng bắt tay vào việc.

Sự tự tin, đàng hoàng của mỗi người trong tư thế đứng giao tiếp là ngẩng đầu, hai mắt nhìn thẳng về phía trước, khuôn mặt tươi tắn, hai vai để lỏng, hai tay để xuôi tự nhiên và hai chân đứng thẳng. Tuy nhiên sự "cứng rắn" này của phái yếu cũng nên biểu hiện dưới sắc thái mềm mại, nữ tính chứ không nên quá cứng nhắc, dễ dẫn tới hỏng việc. Tùy vào đối tượng và tính chất của từng cuộc trò chuyện trao đổi mà bạn có thể điều chỉnh tư thế dáng đứng của mình sao cho phù hợp. Ví như đứng trước mặt bạn là một vị giáo sư, một nhà khoa học có tên tuổi thì tác phong lúc này của bạn phải biểu lộ được sự kính trọng, ngưỡng mộ. Trước cuộc thương thuyết, giao tranh với đối tác trong lĩnh vực thương mại, buôn bán thì lời nói, vẻ mặt và dáng đứng của bạn phải bộc lộ sự tự tin, dứt khoát và sắc sảo thì bạn mới thu phục được đối phương. Nhưng dù

trong hoàn cảnh và đối tượng nào thì các tư thế đứng thiếu tự tin, thiếu sự đàng hoàng như còng lưng, cúi mặt, so vai... thì bạn cần phải tránh.

Cách đi đứng: nhẹ nhàng, tránh nện gót giày, kéo lê dép, không đi mạnh, tỏ vẻ bực mình, khó chịu. Không đi quá nhanh, không hấp tấp, vội vã nhưng cũng tránh uể oải, lề mề. Mời khách đi trước, nhường lối cho khách. Đi trước nếu phải dẫn lối cho khách nhưng phải có lời xin lỗi khách. Nếu khách cần gặp lãnh đạo thì phải báo trước rồi mới đưa vào. Khi mở cửa nên đứng sang một bên để nhường lối cho khách.

Tư thế ngồi của mỗi người cũng đã gửi gắm nhiều thông tin cho đối phương. Khi bạn đang chăm chú lắng nghe ai đó trò chuyện thì nét mặt, ánh mắt của bạn sẽ tập trung vào khuôn mặt đối phương cùng với dáng người hơi cúi về phía trước. Trong hoàn cảnh này, nếu bạn tựa lưng vào thành ghế, hai tay khoanh trước ngực, cằm nhô ra... chứng tỏ bạn không muốn nghe chuyện hoặc muốn kết thúc câu chuyện càng nhanh càng tốt. Chú ý trong lúc trò chuyện, bất kể tâm lý trạng thái của bạn lúc đó vui hay buồn, trầm mặc hay quá khích, bạn cũng nhớ để hai chân của mình khép một cách tự nhiên. Cũng đừng bắt chéo chân khi trò chuyện nếu trước mặt bạn là những người lớn tuổi, đáng kính.

* Thái độ:

- Đối với khách ngoài cơ quan:

+ Ân cần, vui vẻ.

+ Tránh có thái độ không hài lòng vì chuyện nội bộ hoặc vì chuyện có liên quan tới khách.

- Đối với người trong cơ quan:

+ Ân cần, vui vẻ.

+ Khiêm tốn.

+ Luôn sẵn sàng giúp đỡ mọi người, tránh thái độ thờ ơ, lạnh nhạt.

* Lời nói:

- Nguyên tắc nói:

Nói chuyện trong các cuộc giao tế cần phải tôn trọng các nguyên tắc sau:

+ Nói với ai (đối tượng).

+ Nói ở đâu, nói lúc nào (địa điểm, thời gian).

+ Nói những gì (nội dung, mục đích).

+ Nói như thế nào (cách nói).

- Giọng nói:

Nhã nhặn, mềm mỏng, tự nhiên, tránh giọng nói, điệu bộ có vẻ trịch thượng, hách dịch, mặc dù người nghe có cương vị thấp.

- Cách nói:

+ Nói những câu ngắn gọn, dùng từ dễ hiểu, tránh dùng từ chuyên môn, kỹ thuật, tránh dùng từ nhiều nghĩa, mơ hồ.

+ Nói mạch lạc, chặt chẽ, rành mạch, nhất quán.

+ Chọn ví dụ thích hợp, chính xác, phù hợp chủ đề câu chuyện, tránh lạc đề, không thiết thực làm loãng nội dung câu chuyện và mất thời gian.

1.3. Ý nghĩa

Kết quả nghiên cứu cho thấy đối với một giám đốc của một công ty kinh doanh, thời gian tiếp khách và bàn bạc công việc với khách chiếm 20% tổng số thời gian làm việc. Tổ chức tốt việc tiếp khách có ý nghĩa rất lớn đối việc tiết kiệm thời gian làm việc, dành thời gian cho người lãnh đạo giải quyết các công việc quan trọng khác.

Tiếp khách chu đáo, giữ được khách hàng chính là điều kiện đảm bảo cho sản xuất kinh doanh tồn tại và phát triển.

Tiếp khách thể hiện những yêu cầu của công tác quản lý và những nhu cầu giao tiếp trong xã hội.

2. Vai trò của người thư ký văn phòng trong việc tiếp khách

Thư ký có vai trò quan trọng trong việc tiếp khách. Thư ký là người đại diện đầu tiên của cơ quan, xí nghiệp tiếp xúc với khách, ấn tượng đầu tiên do thư ký gây ra đối với khách có liên quan đến đánh giá ban đầu của khách về cơ quan, xí nghiệp và về giám đốc. Những ấn tượng tốt luôn luôn tạo ra sự đánh giá tốt. Vì vậy, thư ký phải tạo ra những ấn tượng tốt ngay từ những phút đầu tiên khi tiếp xúc với khách, gây cảm tình với khách. Đây chính là cơ sở quan trọng để tạo nên bầu không khí thuận lợi trong quan hệ công tác, đặc biệt trong kinh doanh. Những cử chỉ, lời nói hành động tốt đẹp trong công tác tiếp đón khách ban đầu sẽ làm vui lòng khách hàng, kéo khách hàng đến với cơ quan - điều quan trọng sống còn của các doanh nghiệp.

Thư ký không chỉ làm nhiệm vụ đơn thuần là đón khách mà còn là người trực tiếp giải quyết những yêu cầu của một số khách.

+ Khoảng 1/4 số khách do thư ký trực tiếp giải quyết. Để giải quyết sơ bộ các yêu cầu của khách, thư ký cần nắm vững quy chế, nguyên tắc làm việc; chức trách, quyền hạn mà mình được thủ trưởng giao.

+ Hơn 1/4 số khách do thủ trưởng cấp dưới hoặc chuyên viên có thể giải quyết, thư ký có nhiệm vụ chỉ dẫn cho những người khách này. Thư ký cần phải nắm vững trách nhiệm của từng bộ phận trong cơ quan.

+ Gần 1/2 số khách, giám đốc hoặc phó giám đốc phải trực tiếp giải quyết.

Thư ký phải làm nhiệm vụ chọn lọc chính xác, giúp cho giám đốc không phải hao tổn nhiều thời gian vào việc tiếp khách không cần thiết.

Trong việc tiếp khách, thư ký có các nhiệm vụ cụ thể như sau:

+ Tổ chức thoả thuận, đón nhận, sắp xếp khách và những người công tác.

+ Ghi chép quá trình diễn biến của việc tiếp khách và bàn bạc với khách.

+ Tổ chức cho giám đốc đi làm việc và viếng thăm các cơ quan, xí nghiệp khác.

+ Chuẩn bị các điều kiện cần thiết cho việc tiếp khách: sắp xếp bàn tiếp khách, mua sắm các thứ cần thiết, chuẩn bị tài liệu phục vụ cho quá trình bàn bạc...

+ Kiêm nhận một số việc khác như phiên dịch trong các buổi tiếp khách, phục vụ giải khát...

3. Đón khách

Đây là công việc đầu tiên trong toàn bộ chu trình đón và tiếp khách. Việc đón khách có ý nghĩa quan trọng vì hoạt động này có thể tạo cho khách ấn tượng tốt đẹp về cơ quan, đồng thời tạo thuận lợi cho các giao dịch tiếp theo. Để đón khách được chu đáo, các văn phòng cần chú ý các vấn đề sau:

3.1. Bố trí nơi đón khách

Tùy theo yêu cầu cụ thể, các văn phòng cần bố trí một nơi tiếp khách riêng ở nơi thuận tiện hoặc có thể tiếp khách trong phòng làm việc. Các phòng đón khách phải có diện tích vừa phải (không quá chật và quá rộng). Trang trí và sắp xếp phòng đón khách gọn gàng, sạch sẽ, trang nhã và lịch sự. Số lượng

bàn ghế phải có khả năng thoả mãn số lượng khách trong những ngày cao điểm nhất. Trong phòng khách nên có một số tranh ảnh để giới thiệu các cảnh đẹp của đất nước hoặc địa phương, hoặc giới thiệu một số hoạt động có ý nghĩa đặc biệt của cơ quan. Ngoài ra, trong phòng đón khách cần có một số sách, báo và tạp chí để khách đọc trong khi chờ đợi, góp phần giúp khách giải trí và giảm bớt căng thẳng trong khi làm việc.

Các cơ quan, đơn vị cần treo bảng nội quy tiếp khách hoặc các quy định chung đối với khách đến cơ quan làm việc và giao dịch. Nội quy tiếp khách phải có nội dung đơn giản, ngắn gọn, thông thường bao gồm các điểm sau đây:

- Ngày giờ tiếp khách của cơ quan, đơn vị;
- Việc tiếp đãi khách của thủ trưởng, phó thủ trưởng, các đơn vị trong cơ quan;
- Trường hợp tiếp khách có thủ trưởng hoặc không có thủ trưởng cơ quan;
- Việc bố trí ăn ở, phục vụ khách khi khách đến ở lại cơ quan...

Những quy định này giúp khách nắm được lịch (thời gian) tiếp khách của lãnh đạo cơ quan để có thể chủ động đến giao dịch; nắm được các thủ tục giao dịch và không vi phạm vào các quy định của cơ quan trong việc đi lại cũng như việc đảm bảo an ninh, trật tự.

3.2. Đón khách

Nếu được giao nhiệm vụ đón khách, người thư ký văn phòng cần phải:

- Chủ động chào hỏi khi thấy có khách đến cơ quan (khách sẽ cảm nhận được sự hiếu khách của cơ quan, cảm thấy tự tin hơn).

- Nếu đang bận việc (nói điện thoại hoặc làm việc với người khác) thì nên dừng lại, chào hỏi người khách mới đến và xin khách ngồi đợi, để khách biết là sẽ được tiếp ngay sau khi xong việc. Tuy nhiên, không nên để người khách mới đến chờ đợi quá lâu.

- Cùng với việc chào hỏi khách, cần phải tự giới thiệu về mình (gồm tên và nhiệm vụ được giao), sau đó khéo léo hỏi tên khách (nếu là khách đến lần đầu, chưa biết quý danh). Ví dụ: thưa ông, tôi là Lan Anh, thư ký của ông Nam Hà, giám đốc công ty. Rất hân hạnh được gặp ông, xin ông cho biết quý danh.

- Sau lời chào hỏi ban đầu, người thư ký phải tỏ thái độ quan tâm đến công việc khách cần bằng cách chủ động hỏi để nắm bắt nhu cầu của khách.

- Ghi tên khách: trong nhiều cơ quan đã quy định, tất cả khách đến làm việc đều phải ghi tên vào sổ theo mẫu sau:

STT	Họ và tên	Nghề nghiệp, nơi làm việc	Lý do, mục đích	Kết quả của buổi làm việc

Nếu khách đưa danh thiếp thì cần ghi vào sổ, nhanh chóng nắm bắt các thông tin cần thiết của cá nhân người khách từ danh thiếp đó. Khi báo cáo với thủ trưởng về người khách, người thư ký phải trình danh thiếp. Nếu khách không gửi danh thiếp, có thể đưa cho khách một phiếu nhỏ để khách tự ghi (giới thiệu) những thông tin cần thiết về mình.

Thư ký cần hỏi rõ xem khách cần gặp ai? Cần đề nghị hoặc cần trao đổi, giải quyết vấn đề gì? Mục đích của khách rất đa dạng. Việc tìm hiểu yêu cầu của khách càng cụ thể thì việc chuyển các yêu cầu đó đến các bộ phận có trách nhiệm giải quyết càng chính xác, tránh việc làm cho khách phải đi từ phòng này đến phòng khác vì yêu cầu của khách không đúng với chức năng giải quyết của phòng.

Gặp khách trình bày vòng vo, lộn xộn, thư ký cần thông cảm và nhanh chóng đặt một số câu hỏi ngắn, cụ thể để tìm hiểu yêu cầu của khách.

Thái độ khi đón khách phải luôn niềm nở, lịch sự, ân cần và chu đáo. Không được tỏ thái độ thờ ơ, lạnh nhạt hoặc trả lời các câu hỏi của khách một cách nhát gừng, ngay cả khi bản thân mình gặp chuyện không vui. Sự niềm nở, thân tình, lịch sự khi đón khách là một yếu tố hết sức quan trọng, tạo cho khách cảm giác được quan tâm, chú ý và để lại cho khách những ấn tượng tốt đẹp về cơ quan ngay cả khi yêu cầu của họ có thể không được giải quyết như mong muốn.

4. Nhận và từ chối lời mời

Ở một số cơ quan, xí nghiệp, giám đốc không tiếp người ngoài nếu không

có hẹn trước. Có nơi, giám đốc chỉ tiếp khách khi nào tiện, có nơi giám đốc chỉ dành riêng mỗi ngày ít giờ để tiếp khách. Đối với những nơi giám đốc tự mình quyết định những buổi tiếp xúc, thư ký phải hỏi giám đốc trước khi hẹn với khách.

Thư ký phải thường xuyên soát lại thời gian của giám đốc cho cẩn thận để tránh những mâu thuẫn và những buổi hẹn trùng nhau.

Khách dùng nhiều phương tiện khác nhau để xin hẹn, có người đến tận nơi xin hẹn, có người xin hẹn qua điện thoại, có người gửi công văn hoặc đơn, thư xin hẹn.

Nếu khách đến tận văn phòng để hẹn, thư ký phải ghi vào phiếu xin hẹn để khách có đủ chứng cứ.

Mẫu phiếu xin hẹn

PHIẾU XIN HẸN

Phiếu xin hẹn số: ..... ngày.....

Họ tên:

Nghề nghiệp:

Nơi làm việc: Điện thoại:

Vấn đề cần bàn bạc:

Ngày giờ:

Người cần gặp:

Chữ ký của người hẹn: Chữ ký, con dấu của cơ quan

(khi cần thiết)

Nếu khách xin hẹn bằng điện thoại, thư ký phải cho khách biết đầy đủ chi tiết về buổi hẹn. Khi trả lời thư hẹn, thư ký cũng phải trình bày đầy đủ chi tiết của buổi hẹn.

Các buổi xin hẹn có thể ghi ngay vào cuốn lịch để trên bàn. Hàng ngày, thư ký phải làm một bảng ghi tất cả những cuộc xin tiếp kiến và đặt trên bàn làm việc để tiện theo dõi.

Trong một số trường hợp vì lý do đặc biệt, thủ trưởng cơ quan không thể

(hoặc không kịp) thực hiện buổi tiếp khách như đã hẹn thì người thư ký phải giúp thủ trưởng hủy bỏ các cuộc hẹn đó.

Ngay khi biết buổi hẹn phải huỷ bỏ, thư ký phải báo ngay cho khách biết để tránh những khó khăn có thể gây ra cho khách. Trường hợp khi khách đã đến văn phòng rồi mới biết được là phải huỷ bỏ buổi hẹn, thư ký phải xin lỗi khách một cách khéo léo.

Khi cần phải từ chối khách buổi hẹn, thư ký phải tỏ ra tế nhị, khéo léo trong lời ăn tiếng nói, trình bày ngắn gọn nhưng đủ cho khách hiểu và thông cảm vì sao phải từ chối buổi hẹn.

Trường hợp khách nhất định xin gặp thủ trưởng thì thư ký phải thu xếp buổi hẹn khác.

Đôi khi, có những người khách cố tình không chịu nhượng bộ, thư ký phải khéo léo giải quyết bằng những phương pháp thích hợp.

Trong việc từ chối khách, không có khuôn mẫu nhất định. Phải tuỳ theo hoàn cảnh cụ thể mà vận dụng khả năng ứng xử khéo léo để giải quyết, tránh gây ra không khí căng thẳng hoặc sự hiểu lầm của khách.

5. Phân loại khách hàng và khách nội bộ

Khách có hai loại chính: khách ngoài cơ quan và khách trong nội bộ cơ quan. Mỗi loại khách có những nhu cầu khác nhau, vì vậy phải phân biệt để giải quyết nhu cầu cho thích hợp. Tuy nhiên phải nhớ khách nào cũng quan trọng và bao giờ cũng phải giữ đúng những nguyên tắc cơ bản của việc tiếp khách.

5.1. Khách ngoài cơ quan

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

Khách hàng có nhiều loại: khách mua hàng hiện có và khách hàng tương lai (bao giờ cũng được tiếp, bất kể họ đến vào giờ nào), khách đến bán hàng, chào hàng chỉ tiếp vào một giờ nhất định.

Khách đến than phiền là những người đang có những yêu cầu quá bức xúc liên quan đến tính mạng, tài sản hoặc danh dự và quyền lợi cá nhân. Thông thường các vị khách này không xin hẹn trước, nhưng khi đến cơ quan nhất thiết đòi gặp Ban Giám đốc, nhiều người còn tỏ thái độ cáu kỉnh, thô lỗ. Trong

trường hợp này thư ký nên xử lý ra sao? Người thư ký phải biết cách đáp ứng những lời phàn nàn của khách và giải quyết các đòi hỏi một cách ổn thỏa. Cách ứng xử tốt nhất trong trường hợp này là người thư ký phải bỏ qua thái độ cáu kỉnh, thô lỗ của khách, giữ được tính bình thản và phép lịch sự. Quy trình sau đây có thể giúp người thư ký xử lý tốt những lời phàn nàn của khách:

- Tìm cách tách riêng khách.
- Lắng nghe chăm chú lời than phiền của khách.
- Tìm ra những nội dung chính và ghi lại.
- Bày tỏ sự thông cảm với khách.
- Xin lỗi khách, không bào chữa và tránh tranh luận.
- Cảm ơn khách đã bày tỏ ý kiến, góp ý của mình.
- Giải thích những việc có thể.
- Báo cáo lại với thủ trưởng hoặc các đơn vị có liên quan để xử lý kịp thời.
- Theo dõi việc xử lý.
- Kiểm tra lại sự hài lòng của khách.

Rất nhiều trường hợp lời phàn nàn là nguồn thông tin có giá trị cho cơ quan, doanh nghiệp. Do vậy cần xử lý tốt lời phàn nàn, tạo ấn tượng tốt cho khách và chuyển nó thành cơ hội. Trong kinh doanh người ta coi những khách hàng khó tính, hay đòi hỏi là khách hàng quan trọng vì nó là động lực để thúc đẩy doanh nghiệp phấn đấu để có kết quả tốt.

5.2. Khách trong nội bộ cơ quan

Gồm cán bộ cấp phó, cán bộ phụ trách các đơn vị, các nhân viên văn phòng khác đến liên hệ công tác.

Đối với khách nội bộ cơ quan có thể tiếp xúc và giải quyết bằng nhiều cách khác nhau. Có cơ quan thủ trưởng có thể tiếp cán bộ nhân viên vào bất cứ lúc nào họ đến. Cách này rất bất tiện cho thủ trưởng cơ quan vì họ luôn bị gián đoạn công việc, không thể tập trung vào công việc quan trọng. Ở một số cơ quan khác quy định thủ trưởng dành một số thời gian nhất định trong tuần để tiếp các cán bộ nhân viên. Ngoài thời gian đó ra khách không được vào văn phòng (trừ trường hợp đặc biệt). Song nhìn chung cách thức tốt nhất trong tiếp khách nội bộ là nên phân thành 3 loại, mỗi loại có phương pháp xử lý khác nhau:

- Đối với những người công tác thân cận nhất, có thể gặp giám đốc bất kỳ lúc nào.

- Đối với cán bộ nhân viên muốn gặp giám đốc phải được sự đồng ý sắp xếp của thư ký.

- Đối với người lao động phải tổ chức tiếp vào những ngày giờ nhất định. Trong ngày giờ đó tất cả những người trong Ban Giám đốc và các cán bộ giúp việc khác đều phải có mặt tại phòng làm việc. Mọi yêu cầu của công nhân đều được bố trí sắp xếp giải quyết trong ngày đó.

Tuy nhiên phải chú ý đến ngoại lệ nhất định. Ví dụ: khi có việc khẩn cấp hoặc đặc biệt quan trọng thì không thể chờ đến ngày hẹn mới giải quyết.

6. Xử lý tình huống

Trong quá trình tiếp khách, thư ký có thể gặp phải một số tình huống khó xử, đòi hỏi phải có sự phân tích và ứng phó kịp thời.

Một số nguyên tắc cơ bản có thể giải quyết được mọi tình huống: bình tĩnh, kiên trì, thái độ lịch sự, mềm dẻo, chân thành, có khả năng phân tích và phán đoán tình hình sự việc, tâm lý của khách, cảm thông, chia sẻ với những yêu cầu của khách và tinh thần trách nhiệm với cơ quan.

Ví dụ 1: Trường hợp có nhiều khách đến cùng một lúc, yêu cầu được gặp thủ trưởng cơ quan, thư ký cần bình tĩnh sắp xếp theo nguyên tắc: ưu tiên người có giấy hẹn, người già, người từ tỉnh xa tới, người có công việc quá cấp bách không thể trì hoãn được. Khi giải quyết ưu tiên, cần giải thích rõ cho mọi người cùng biết, không nên để khách thắc mắc hoặc dẫn đến việc hiểu lầm.

Ví dụ 2: Trường hợp mặc dù đã được giải quyết, nhưng khách vẫn nhiều lần quay trở lại, đòi hỏi cơ quan phải giải quyết theo yêu cầu của cá nhân, thư ký phải kiên trì giải thích, nếu vẫn không có hiệu quả cần báo cho cơ quan để nhờ các cơ quan bảo vệ pháp luật can thiệp giúp.

Ví dụ 3: Một giáo sư xin cho con gái vào làm thư ký giám đốc. Khi gặp tình huống này, thư ký phải rất bình tĩnh, không nên từ chối ngay yêu cầu của giáo sư với lý do giám đốc đang có thư ký mà phải giải quyết theo trình tự sau:

- Vui vẻ mời giáo sư ngồi vào bàn trà.

- Pha trà tiếp giáo sư, trường hợp có nước ngọt hoặc nước sạch thì có thể thay cho trà.

- Lễ phép hỏi cụ thể yêu cầu của giáo sư và những chi tiết cụ thể về con gái giáo sư: bao nhiêu tuổi, tốt nghiệp trường nào, nguyện vọng muốn vào làm việc ở cơ quan nào?

- Nói rõ một số yêu cầu và điều kiện làm việc của cơ quan.

- Thông báo cho giám đốc những thông tin cần thiết về giáo sư và con gái giáo sư.

Ví dụ 4: Một kỹ sư của nhà máy gặp giám đốc để trình bày nguyện vọng chuyển đi nơi khác công tác. Thư ký phải giải quyết theo trình tự sau:

- Lễ phép mời kỹ sư ngồi đợi ở phòng trà.

- Hỏi rõ mục đích làm việc của kỹ sư.

- Thông báo yêu cầu của kỹ sư cho giám đốc.

Ví dụ 5: Một nhân viên thắc mắc về việc không được nâng bậc lương với thái độ nóng nảy. Thư ký giải quyết theo trình tự sau:

- Lễ phép mời nhân viên đó ngồi vào bàn trà.

- Tiếp nhân viên một cốc nước mát (mùa hè) hoặc một cốc nước nóng, có thể là trà hoặc cà phê hoặc ca cao... (mùa đông).

- Hỏi rõ mục đích của nhân viên, tuyệt đối không được chen ngang khi người nhân viên trình bày mặc dù có những chi tiết nhân viên hiểu sai lệch vấn đề hoặc có thái độ nóng nảy, mất lịch sự...

- Giải thích một cách cụ thể, thân tình các trường hợp không được nâng lương.

- Đặt vấn đề với nhân viên có cần gặp giám đốc nữa hay không? Nếu nhân viên vẫn yêu cầu gặp giám đốc thì phải báo cáo với giám đốc và thông báo cho nhân viên thời gian giám đốc sẽ tiếp. Sau đó tiếp tục làm việc bình thường.

II. ĐÃI KHÁCH

1. Mục đích của việc đãi khách

Những cuộc tiếp xúc xã hội luôn hỗ trợ đắc lực cho công tác của lãnh đạo. Một trong những hình thức của các cuộc tiếp xúc xã hội được sử dụng nhằm đạt đến mục đích với mức độ cao nhất là việc đãi khách.

Mục đích của việc đãi khách:

- Thỏa mãn một số nhu cầu cấp bách của khách như để khách không bị khát, đói bụng hoặc mệt mỏi.

- Tạo ra môi trường thích hợp nhất để giải quyết mọi công việc.

- Trong một số trường hợp tỏ sự thiện cảm đối với khách.

Tùy theo mục đích của các cuộc tiếp xúc mà người ta sử dụng các hình thức đãi khách khác nhau.

2. Tiếp đồ uống

Để tạo ra môi trường thích hợp cho việc thảo luận hoặc bàn bạc, đặc biệt là việc bàn bạc diễn ra trong thời gian dài và phải tập trung tư tưởng, phải quan tâm đến việc tiếp thức uống.

Tiếp thức uống thường có 3 hình thức: tiếp nước trà, tiếp nước giải khát, tiếp cà phê.

2.1. Tiếp nước trà

Nước trà là thứ uống phổ biến nhất để thoả mãn yêu cầu giải khát ở bất cứ lúc nào và môi trường nào, trừ một vài trường hợp lúc đang dùng nước giải khát khác hoặc đang ăn. Tiếp nước trà khi khách đến, khi khách làm việc, sau khi ăn, khi khách nghỉ tại phòng nghỉ.

Mục đích chính của việc tiếp nước trà là để giải khát, bên cạnh đó thoả mãn thói quen dùng trà của nhiều người hiện nay.

Trong phòng khách hoặc phòng làm việc của thư ký bao giờ cũng phải có phích nước sôi, trà ngon và ấm chén sạch sẽ. Không nên tiếp khách bằng những loại trà kém phẩm chất hoặc pha trà bằng nước không đủ độ nóng cần thiết.

Pha trà: trước hết, tráng ấm bằng nước sôi, bỏ trà vào ấm (trà nhiều ít tuỳ theo uống đậm hay nhạt), cho một ít nước sôi, lắc nhẹ để tráng trà rồi đổ đi, cho một ít nước sôi, lắc nhẹ cho trà ngấm đều, chờ khoảng vài phút mới rót nước sôi vào ấm. Không rót quá đầy, phải chừa một khoảng để khi đậy nắp ấm, nước không tràn ra ngoài. Chú ý: cách pha các loại trà khác phải theo hướng dẫn của từng loại trà. Ở châu Âu cách pha trà có khác. Họ thường uống trà với đường viên, những lát chanh mỏng, một ít nước quả dạng si rô. Trong khi chờ trà ngấm, tráng chén bằng nước sôi cho chén nóng đều. Tráng chén xong một lượt, quay lại rót trà là vừa.

Động tác rót trà nhẹ nhàng. Tránh làm cho nước trào ra trên miệng ấm

hoặc dốc ngược làm rơi nắp ấm. Tránh giơ ấm cao để không gây tiếng kêu khi rót trà hoặc làm nước trà bắn ra ngoài. Rót trà tiếp khách không nên quá đầy. Nếu không sẽ mang tiếng là chủ nhân thiếu lễ độ, làm ăn hậu đậu. Nếu rót chén trà đầy lên đến miệng chén, khách nâng chén trà lên uống dễ bị sóng ra ngoài. Như vậy làm cho khách cảm thấy khó chịu, rất không thoải mái. Chỉ nên rót khoảng 2/3 chén là vừa. Như vậy, khách uống dần, chủ lại rót thêm, để cho khách tỏ ra nho nhã và cảm thấy chủ rất lễ độ, nhiệt tình. Đĩa đựng chén phải được giữ sạch, tránh làm nước trà trào ra đĩa.

Mời khách: trường hợp khách ngồi ở bàn trà thì phải để chén trà trước mặt khách kèm theo một lời chào lịch thiệp. Chú ý mời khách trước và chủ sau. Sau khi mời xong cho tiếp nước sôi vào ấm. Rót tiếp cho khách mỗi khi khách đã uống cạn hoặc uống một phần. Sau một vài lần rót trà cho khách, thư ký xin phép để làm việc.

Trường hợp tiếp trà cho khách khi khách ngồi ở bàn làm việc hoặc sau bữa tiệc: Đặt chén trà vào chỗ nào còn trống ở phía bên phải của khách. Hoặc nếu khách hưởng ứng thì trao cho khách để cho khách tự thu xếp lấy.

Bài tập thực hành:

Pha trà và mời khách

2.2. Tiếp nước giải khát

Nước giải khát có nhiều loại. Mỗi loại có hương vị khác nhau. Thông dụng hiện nay có:

+ Nước khoáng Lavie.

+ Nước ngọt: nước chanh, nước cam, côcacôla, pepsi.

+ Nước hoa quả tươi: nước dừa, nước chanh, nước cam.

Ở nước ta, bia không chỉ là thứ nước uống phổ biến trong các bữa ăn mà còn là thứ nước giải khát được ưa chuộng. Trong trường hợp cần thiết, người ta có thể dùng bia thay cho các thứ giải khát khác.

Mục đích chủ yếu của việc tiếp nước giải khát để khách không bị khát, thoả mãn nhu cầu dùng nước của mỗi người. Bên cạnh đó tạo sự thích thú nhất định khi dùng các thứ giải khát có hương vị, sinh tố, cung cấp thêm năng lượng để làm việc tốt hơn.

Tiếp khách bằng nước giải khát phải chuẩn bị:

+ Nước giải khát: trong điều kiện hiện nay, tốt nhất nên đãi khách nước giải khát đựng trong hộp hoặc chai.

+ Cốc, đĩa đựng cốc: phải đồng bộ.

Trước khi vào họp, đặt sẵn trên bàn của đại biểu một chiếc cốc sạch, một chai nước giải khát. Đối với loại chai phải mở nút bằng một dụng cụ riêng thì khi nào khách ngồi vào chỗ mới lần lượt mở nút chai cho từng người. Trường hợp dùng hộp hoặc chai nhựa để khách tự sử dụng.

Chú ý: mùa đông không tiếp nước lạnh. Mùa hè dùng với đá nhưng phải chú ý khi khách ngồi vào bàn mới để cốc có đá. Nếu tiếp khách bằng bia, phải hỏi khách trước và được khách hưởng ứng.

2.3. Tiếp cà phê

Cà phê là thứ nước giải khát phổ biến và được mọi người ưa chuộng. Tùy theo sở thích và thời tiết mà có thể tiếp khách bằng cà phê đen, cà phê đá hoặc cà phê sữa.

Cà phê thường sử dụng để tiếp khách trong các trường hợp: buổi sáng trước khi làm việc, khi giải lao để điểm tâm, sau bữa tiệc hoặc cơm thân mật, trường hợp cá biệt khách không sử dụng cà phê thì thay thứ khác theo yêu cầu của khách, tốt nhất thay bằng nước khoáng.

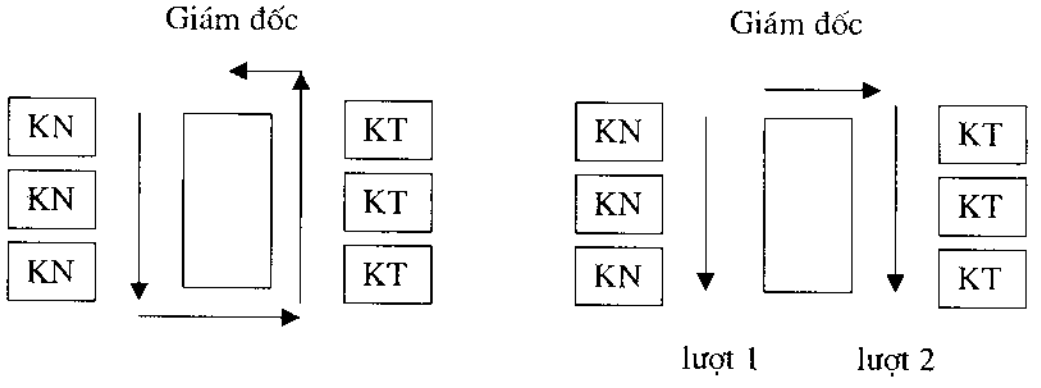
Mục đích chính của việc tiếp cà phê là để tạo ra sự tỉnh táo, thoải mái trong khi làm việc. Bên cạnh đó cũng có nhu cầu giải khát nhưng không phải là nhu cầu chính.

Pha cà phê: tùy vào loại cà phê, tuỳ số lượng khách nhiều hay ít mà có cách pha khác nhau. Cho cà phê bột vào phin, lắc cho bằng mặt, đặt vỉ vào, chế nước sôi 100 độ C vào để thấm dần qua cà phê, nước chảy gần hết lại đổ

thêm nước sôi. Pha xong đậy kín phin mang hấp cách thuỷ cho cà phê nóng. Rót cà phê ra tách. Đường trắng để trong bình nhỏ để khách tự do sử dụng.

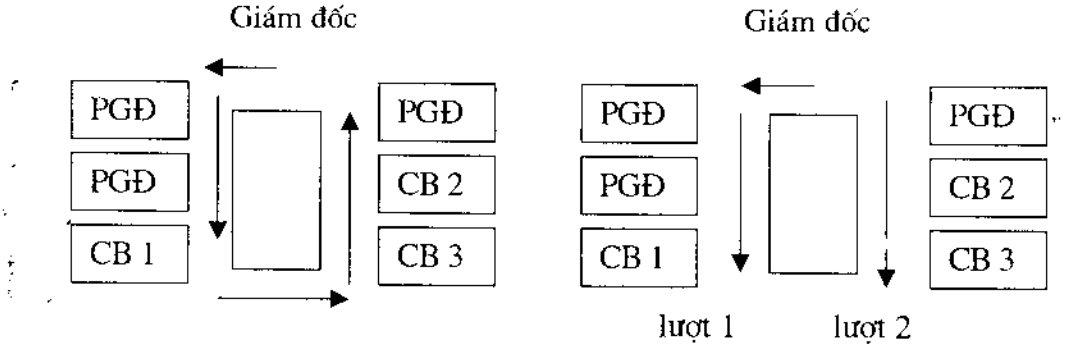
Cách tiếp cà phê: cà phê phải đưa từ bên phải, tách cà phê phải để trên đĩa nhỏ kèm theo một thìa nhỏ dùng cho việc uống cà phê, đặt cách mép bàn từ 2-3cm. Thư ký phải đặt cà phê cho khách theo thứ tự và hàng lối một cách chính xác.

Ví dụ 1: Trong phòng làm việc của giám đốc có cuộc họp gồm khách của cơ quan khác (Ký hiệu KN) và cán bộ trong nội bộ (Ký hiệu KT) cùng với giám đốc. Nếu bố trí khách ngồi như trong hình vẽ thì có thể tiếp cà phê như sau:



Nếu bê cà phê một lượt thì trước hết đặt cà phê cho trưởng đoàn khách, sau đó lần lượt từng người theo hình vẽ. Cuối cùng là giám đốc. Nếu bê cà phê làm 2 lượt thì lượt 1: Đặt cho khách bắt đầu từ trưởng đoàn, lượt 2: bắt đầu từ giám đốc, sau đó lần lượt đến những người khác trong cơ quan.

Ví dụ 2:



Trong phòng giám đốc có cuộc họp gồm có giám đốc, các phó giám đốc và cán bộ được bố trí theo sơ đồ hình vẽ. Trong trường hợp này, nếu bê cà phê một lượt thì trước hết đặt cà phê cho giám đốc, sau đó lần lượt cho mọi người, cuối cùng là phó giám đốc. Nếu bê cà phê làm 2 lượt thì lượt 1: đặt cà phê cho giám đốc, sau đó đến PGĐ, PGĐ, CB1. Lượt 2: đặt cà phê cho phó giám đốc, và lần lượt cho các cán bộ tiếp theo.

Sau khi khách đã dùng xong tất cả, nếu khách tiếp tục làm việc thì có thể thu dọn cho sạch sẽ. Nếu khách không làm việc tiếp thì cứ để cho đến lúc kết thúc buổi tiếp khách.

Bài tập thực hành:

Từng nhóm 2 - 3 bạn, lần lượt phân công nhau đóng vai khách đến cơ quan và thư ký, thực tập việc bố trí nơi đón khách, chào hỏi, tìm hiểu, giải quyết các yêu cầu của khách, xử lý các tình huống đặc biệt khi tiếp khách, tiếp nước cho khách.

3. Các loại tiệc

Trong các trường hợp cần thiết, với những điều kiện cho phép, người ta có thể đặt tiệc để đãi khách.

Tiệc là loại hình ăn uống đặc biệt tổ chức trong trường hợp: chiêu đãi, bạn bè gặp nhau, tranh thủ thời gian vừa ăn uống, vừa nghỉ ngơi, vừa làm việc hoặc trao đổi tình hình.

3.1. Tiệc đứng

Tiệc đứng là hình thức chiêu đãi mà thực khách chủ yếu đứng ăn, có thể chiêu đãi đông người cùng một lúc.

Ở nước ta, tiệc đứng thường được tổ chức vào những dịp long trọng như Quốc khánh, Tết nguyên đán, Tết dương lịch, sự kiện chính trị quan trọng, hội nghị hay hội thảo quốc tế.

Tiệc đứng có thể tổ chức ở trong hội trường, trong một hay nhiều phòng hoặc ở ngoài sân vườn.

Khách dự tiệc không nhất thiết phải đến đúng theo giờ ghi trong thiếp mời, và cũng có thể ra về sớm hơn một chút, không cần phải đợi đến khi mãn tiệc mới về. Song nếu ra về vào lúc giờ chót của bữa tiệc thì đó là biểu thị nhiệt tình hữu nghị thắm thiết đối với chủ tiệc.

Trang phục khi đi dự tiệc: tuỳ tính chất của bữa tiệc, song nói chung là trang phục chỉnh tề, lịch sự.

Trong lúc dự tiệc, thực khách có thể đi lại, giao lưu thoải mái (không sắp xếp chỗ ngồi) nhưng trong bữa tiệc đứng vẫn có một số bàn dành cho khách quan trọng, và cũng bố trí một số ghế cùng với những bàn nhỏ để khách muốn ngồi, sử dụng tuỳ ý khi cần thiết.

Khi vào tiệc, có đọc diễn văn hay không, điều này tuỳ thuộc vào chủ tiệc. Và trong bữa tiệc có thể có âm nhạc giúp vui.

Hình thức tiệc đứng gồm có hai loại:

- Tiệc đứng ăn mặn hay tiệc nguội: món ăn có nhiều, trang trọng, lịch sự, thịnh soạn (chủ yếu là món ăn nguội), có thể thêm món súp nóng đưa ra lúc giữa tiệc, có thể có một vài món nóng khác do đầu bếp chế biến ngay tại phòng tiệc. Có nhiều loại rượu, mỗi loại đựng trong một loại cốc thích hợp. Tất cả món ăn, đồ uống và món tráng miệng đều được đặt trên bàn nhưng không để thực đơn. Khách hoàn toàn tự do lựa chọn món ăn, đồ uống và đi lại giao lưu. Tuy nhiên bạn nên tìm chỗ đứng trò chuyện cùng với những người cùng cấp cương vị với mình. Dự tiệc đứng nên tìm thời điểm thích hợp để vào lấy thức ăn vào đĩa cho mình rồi ra khỏi bàn bày thức ăn để người khác có cơ hội vào lấy thức ăn. Lấy thức ăn vừa đủ lọt lòng đĩa, ăn hết thì lấy thêm. Không đứng cạnh bàn thức ăn để ăn. Trong tiệc đứng không nên nói to, không gây ồn ào.

Nói chung tiệc nguội thường được tổ chức vào buổi tối, bắt đầu vào khoảng 7 giờ đến 8 giờ tối, và nối tiếp sau bữa tiệc, chủ tiệc có thể tổ chức chiếu phim, biểu diễn văn nghệ, hoà nhạc hoặc khiêu vũ...

- Tiệc rượu (Cocktail): đơn giản hơn tiệc đứng, uống nhiều hơn ăn gồm

các loại rượu vang, sâm-banh, rượu mùi, bia, nước hoa quả hay nước khoáng... tuỳ sự sắp xếp của chủ tiệc. Thức ăn đơn giản, ít hơn tiệc đứng, không để thực đơn. Không sắp xếp chỗ ngồi. Nhưng cũng có một vài món ăn nguội nhẹ nhàng do người phục vụ mang đến cho từng người. Khách có thể cầm tay ăn được, không phải dùng đến dao, dĩa.

Thời gian tổ chức thường bắt đầu từ 5 giờ chiều trở đi, không kéo dài quá 2 tiếng đồng hồ.

3.2. Tiệc ngồi

Tiệc ngồi là hình thức chiêu đãi trang trọng, thường được tổ chức vào bữa ăn chính. Tiệc trưa từ 12h trở đi, tiệc tối từ 18h, tiệc đêm từ 21h trở đi.

Tiệc ngồi có thể tổ chức trong phòng hoặc ngoài vườn. Để khách ngồi được thoải mái, khoảng cách giữa hai chỗ ngồi từ 0,6m đến 0,7m.

- Bàn chữ nhật không nên rộng quá 1,6m để khách ngồi đối diện nhau có thể mạn đàm với nhau được. Với bàn hình chữ nhật có nhiều khách ngồi hai bên, chủ và khách danh dự ngồi đối diện nhau giữa bàn. Vị trí của các khách khác (theo ngôi thứ) như sau:

+ Vị trí thứ 1: ở bên phải chủ tọa

+ Vị trí thứ 2: ở bên phải khách danh dự

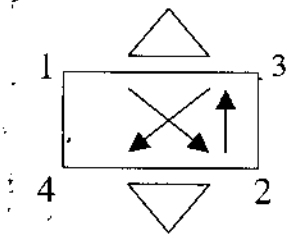
+ Vị trí thứ 3: ở bên trái chủ tọa

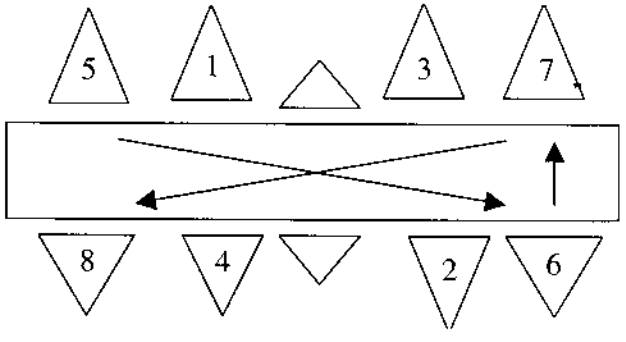
+ Vị trí thứ 4: ở bên trái khách danh dự

+ Vị trí thứ 5: ở bên phải thứ hai của chủ

+ Vị trí thứ 6: ở bên phải thứ hai của khách danh dự

Căn cứ theo nguyên tắc ở bên phải, bên trái chéo nhau thế mà sắp xếp khách đến người cuối cùng.





- Bàn tròn: đây là loại bàn phổ biến hiện nay, nó phù hợp với xu hướng khuyến khích giao tiếp hơn là biểu tượng ngôi thứ. Bàn đường kính 2m có thể bố trí 8 đến 10 người, bàn đường kính 4m - cho 16 người, bàn đường kính 4,5m - cho 18 đến 20 người, bàn đường kính từ 6,25m đến 6,75m cho 30 người. Đối với bàn tròn có các cách xếp:

+ Cách 1: khách danh dự và chủ tọa ngồi cạnh nhau (thích hợp với trường hợp số người tham dự chẵn hoặc lẻ).

+ Cách 2: khách danh dự và chủ tọa ngồi đối diện (thích hợp với trường hợp số người tham dự chẵn).

+ Cách 3: hai đồng chủ nhân ngồi đối diện với nhau, khách mời xếp bên phải và bên trái mỗi người (số người dự phải chẵn).

+ Cách 4: hai đồng chủ nhân ngồi chếch nhau. Khách số 1 xếp bên phải chủ nhân, khách số 2 xếp bên phải đồng chủ nhân (số người dự phải chẵn).

- Bàn vuông: mọi phương án với bàn hình chữ nhật và bàn tròn đều áp dụng được cho bàn vuông, song kiểu bàn này có ưu điểm hơn là có thể bố trí được 4 chủ nhân cùng một bàn.

Trước khi vào phòng tiệc thường có uống rượu khai vị tại phòng khách. Rượu khai vị gồm những loại rượu nồng độ nhẹ (khoảng 10 độ trở xuống).

Khi vào bàn tiệc, có mục diễn văn đáp từ, hay chỉ là vài lời chúc tụng, điều này tùy thuộc tính chất mục đích của bữa tiệc và tuỳ chủ tiệc. Song nếu có cũng rất ngắn gọn.

Trên bàn tiệc phải có thực đơn với ít nhất ba món ăn nóng, không kể món ăn nguội.

Cốc uống rượu được đặt trước vị trí từng khách dự trên bàn tiệc.

Vấn đề thảo luận:

Một số cơ quan thay việc đãi khách bằng phong bì. Người thư ký ủng hộ hay phản đối cách này? Vì sao?

4. Cách thức ở bàn ăn

Cách cư xử lịch thiệp ở bàn ăn tăng thêm sự thú vị cho mỗi bữa ăn. Sự vụng về về cung cách tại bàn ăn có thể làm mất đi sự ngon miệng của những người cùng bàn.

- Ăn uống tự nhiên nhưng không làm ồn.

- Ngồi ở bàn tiệc với tư thế thoải mái nghiêm túc. Không chống khuỷu tay lên bàn cũng không nên để rộng trên bàn làm vướng người ngồi bên cạnh và không hợp vệ sinh. Chân không choãi ra hai bên, không bắt chéo lên nhau để không chạm vào chân của người bên cạnh.

- Nếu bạn nói chuyện với khách bên phải thì chỉ quay đầu chứ không được xoay lưng lại với khách ngồi bên trái. Nói chung, nếu quanh bàn ăn có nhiều người, không nên nói chuyện hai người với nhau về đề tài riêng.

- Nếu có lau đồ ăn thì đừng quên lau cho các vị khách lân cận trước, cho mình sau.

- Nếu không có người phục vụ mở nút chai và rót bia rượu thì bạn nên chủ động làm việc đó.

- Trong bữa ăn, bạn không nên dùng dụng cụ ăn (dao, thìa, dĩa...) để khua chân, múa tay.

- Sử dụng dụng cụ ăn phải hợp lý, đúng cách. Dao, thìa cầm tay phải, dĩa cầm tay trái, nếu tay phải cầm dao ăn (bình thường dĩa cầm tay phải để xâm thức ăn cho vào miệng. Dao dùng để cắt nhỏ thức ăn ra. Thìa ăn súp, không cầm cả bát canh hay súp để húp. Không lấy thức ăn ở đĩa dùng chung bằng đũa hoặc dĩa của mình mà phải sử dụng đũa, dĩa chung được đặt cạnh đĩa lấy thức ăn ấy, kể cả lấy cho mình và tiếp cho người khác. Nếu dùng dao, dĩa chung thì không để chúng chạm vào đĩa của mình). Không dùng dao đưa thức ăn lên miệng.

- Khi tạm nghỉ ăn để nói chuyện hay chờ món mới thì dao, dĩa gác chéo nhau trong lòng đĩa, chuôi dao hướng về phía phải, chuôi dĩa hướng về phía trái. Khi đã ăn xong hoặc bỏ dở suất ăn thì bạn để dao, dĩa song song trong lòng đĩa, chuôi hướng về phía phải, người phục vụ sẽ hiểu ý dọn đi.

- Bạn không nên ăn quá nhanh, ăn miếng quá to, nhồm nhoàm, tóp tép,

phát ra tiếng động khi nhai. Nếu muốn ho phải bịt miệng, quay mặt đi, đỡ ngoài miệng bằng khăn mùi xoa.

- Đang ăn không nên nói, tiếng sẽ méo gây cảm giác mất lịch sự. Nếu thức ăn nóng, chớ lấy miệng thổi phù phù.

- Không dùng tay để gặm xương, gỡ thịt hoặc gỡ thức ăn vướng trong răng.

- Khi ăn xong một món ăn, không nên xếp ngay dao, dĩa vào đĩa đẩy ra chỗ khác, mà phải chờ mọi người cùng ăn xong món ấy.

- Trong bữa tiệc thường xuyên phải nâng cốc để chúc, vì vậy không nên uống cạn chén để khỏi bị động khi cần chúc tiếp.

- Bạn không nên xỉa răng trong lúc bên bàn vẫn còn nhiều người đang ăn. Nếu có xỉa răng, bạn nên lấy tay hoặc khăn mùi xoa che miệng. Rời khỏi bàn ăn không nên cố vội vàng ăn nốt món gì đó hoặc uống nốt chỗ rượu, bia, nước ngọt còn lại.

Câu hỏi và bài tập

1. Vai trò của người thư ký trong việc tiếp khách?
2. Những nội dung chủ yếu trong việc phân biệt khách hàng và khách nội bộ?
3. Giải thích mục đích của việc đãi khách?
4. Khi nào tiếp nước trà và mục đích của việc tiếp nước trà?
5. Khi nào tiếp nước giải khát và mục đích của việc tiếp nước giải khát?
6. Khi nào cần tiếp cà phê và mục đích của việc tiếp cà phê?
7. Đặc điểm tính chất, hình thức tổ chức một số loại tiệc chính?
8. Nêu những nét văn hoá của thực khách trong bữa tiệc?

PHỤ LỤC

1. Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 1992.

2. Nghị định số 82/2001/NĐ-CP ngày 06/11/2001 của Chính phủ về nghi lễ Nhà nước và đón tiếp khách nước ngoài.

3. Nghị định của Chính phủ số 154/2004/NĐ-CP ngày 09/8/2004 về nghi thức Nhà nước trong tổ chức mít tinh, lễ kỷ niệm; trao tặng và đón nhận danh hiệu vinh dự nhà nước, Huân chương, Huy chương, Cờ thi đua của Chính phủ, Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ.

4. Quyết định của Thủ tướng Chính phủ số 122/2001/QĐ-TTg ngày 21/8/2001 về tổ chức và quản lý hội nghị, hội thảo quốc tế tại Việt Nam.

5. Thông tư của Bộ Tài chính số 93/1998/TT-BTC ngày 30 tháng 6 năm 1998 quy định chế độ chi tiêu hội nghị.

6. Thông báo số 31/TB ngày 15-2-1993 của Chính phủ về việc treo Quốc kỳ, chào cờ và hát Quốc ca.

HIẾN PHÁP
NƯỚC CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
NĂM 1992
(trích)
LỜI NÓI ĐẦU

Trải qua mấy nghìn năm lịch sử, nhân dân Việt Nam lao động cần cù, sáng tạo, chiến đấu anh dũng để dựng nước và giữ nước, đã hun đúc nên truyền thống đoàn kết, nhân nghĩa, kiên cường bất khuất của dân tộc và xây dựng nên nền văn hiến Việt Nam.

Từ năm 1930, dưới sự lãnh đạo của Đảng Cộng sản Việt Nam do Chủ tịch Hồ Chí Minh sáng lập và rèn luyện, nhân dân ta tiến hành cuộc đấu tranh cách mạng lâu dài, đầy gian khổ hy sinh, làm Cách mạng tháng Tám thành công. Ngày 2 tháng 9 năm 1945 Chủ tịch Hồ Chí Minh đọc Tuyên ngôn độc lập, nước Việt Nam dân chủ cộng hòa ra đời. Tiếp đó, suốt mấy chục năm, nhân dân các dân tộc nước ta đã liên tục chiến đấu, với sự giúp đỡ quý báu của bè bạn trên thế giới, nhất là các nước xã hội chủ nghĩa và các nước láng giềng, lập nên những chiến công oanh liệt, đặc biệt là chiến dịch Điện Biên Phủ và chiến dịch Hồ Chí Minh lịch sử, đánh thắng hai cuộc chiến tranh xâm lược của thực dân và đế quốc, giải phóng đất nước, thống nhất Tổ quốc, hoàn thành cách mạng dân tộc, dân chủ nhân dân. Ngày 2 tháng 7 năm 1976 Quốc hội nước Việt Nam thống nhất đã quyết định đổi tên nước là Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; cả nước bước vào thời kỳ quá độ lên chủ nghĩa xã hội, ra sức xây dựng đất nước, kiên cường bảo vệ Tổ quốc đồng thời làm nghĩa vụ quốc tế.

Qua các thời kỳ kháng chiến kiến quốc, nước ta đã có Hiến pháp năm 1946, Hiến pháp năm 1959 và Hiến pháp năm 1980.

Từ năm 1986 đến nay, công cuộc đổi mới toàn diện đất nước do Đại hội lần thứ VI của Đảng Cộng sản Việt Nam đề xướng đã đạt được những thành tựu bước đầu rất quan trọng. Quốc hội quyết định sửa đổi Hiến pháp năm 1980 để đáp ứng yêu cầu của tình hình và nhiệm vụ mới.

Hiến pháp này quy định chế độ chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội, quốc phòng, an ninh, quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân, cơ cấu, nguyên tắc

tổ chức và hoạt động của các cơ quan Nhà nước, thể chế hóa mối quan hệ giữa Đảng lãnh đạo, nhân dân làm chủ, Nhà nước quản lý.

Dưới ánh sáng của chủ nghĩa Mác - Lênin và tư tưởng Hồ Chí Minh, thực hiện Cương lĩnh xây dựng đất nước trong thời kỳ quá độ lên chủ nghĩa xã hội, nhân dân Việt Nam nguyện đoàn kết một lòng, nêu cao tinh thần tự lực, tự cường, xây dựng đất nước, thực hiện đường lối đối ngoại độc lập, tự chủ, hòa bình, hữu nghị, hợp tác với tất cả các nước, nghiêm chỉnh thi hành Hiến pháp, giành những thắng lợi to lớn hơn nữa trong sự nghiệp đổi mới, xây dựng và bảo vệ Tổ quốc.

Chương I

NƯỚC CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM - CHẾ ĐỘ CHÍNH TRỊ

Điều 1

Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là một nước độc lập, có chủ quyền, thống nhất và toàn vẹn lãnh thổ, bao gồm đất liền, các hải đảo, vùng biển và vùng trời.

Điều 2

Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là Nhà nước của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân. Tất cả quyền lực Nhà nước thuộc về nhân dân mà nền tảng là liên minh giai cấp công nhân với giai cấp nông dân và tầng lớp trí thức.

(...)

Điều 13

Tổ quốc Việt Nam là thiêng liêng, bất khả xâm phạm.

Mọi âm mưu và hành động chống lại độc lập, chủ quyền, thống nhất và toàn vẹn lãnh thổ của Tổ quốc, chống lại sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc Việt Nam xã hội chủ nghĩa đều bị nghiêm trị theo pháp luật.

Điều 14

Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thực hiện chính sách hòa bình, hữu nghị, mở rộng giao lưu và hợp tác với tất cả các nước trên thế giới, không phân biệt chế độ chính trị và xã hội khác nhau, trên cơ sở tôn trọng độc lập, chủ quyền và toàn vẹn lãnh thổ của nhau, không can thiệp vào công việc nội bộ của nhau, bình đẳng và các bên cùng có lợi; tăng cường tình đoàn kết hữu nghị và quan hệ hợp tác với các nước xã hội chủ nghĩa và các nước láng giềng; tích cực ủng hộ và góp phần vào cuộc đấu tranh chung của nhân dân thế giới vì hòa bình, độc lập dân tộc, dân chủ và tiến bộ xã hội.

(...)

Chương III

VĂN HÓA, GIÁO DỤC, KHOA HỌC, CÔNG NGHỆ

Điều 30

Nhà nước và xã hội bảo tồn, phát triển nền văn hóa Việt Nam: dân tộc, hiện đại, nhân văn; kế thừa và phát huy những giá trị của nền văn hiến các dân tộc Việt Nam, tư tưởng đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; tiếp thu tinh hoa văn hóa nhân loại; phát huy mọi tài năng sáng tạo trong nhân dân.

Nhà nước thống nhất quản lý sự nghiệp văn hóa. Nghiêm cấm truyền bá tư tưởng và văn hóa phản động, đồi trụy; bài trừ mê tín, hủ tục.

Điều 31

Nhà nước tạo điều kiện để công dân phát triển toàn diện, giáo dục ý thức công dân, sống và làm việc theo Hiến pháp và pháp luật, giữ gìn thuần phong mỹ tục, xây dựng gia đình có văn hóa, hạnh phúc, có tinh thần yêu nước, yêu chế độ xã hội chủ nghĩa, có tinh thần quốc tế chân chính, hữu nghị và hợp tác với các dân tộc trên thế giới.

(...)

Điều 34

Nhà nước và xã hội bảo tồn, phát triển các di sản văn hóa dân tộc; chăm lo công tác bảo tồn, bảo tàng, tu bổ, tôn tạo, bảo vệ và phát huy tác dụng của các di tích lịch sử, cách mạng, các di sản văn hóa, các công trình nghệ thuật, các danh lam, thắng cảnh.

Nghiêm cấm các hành động xâm phạm đến các di tích lịch sử, cách mạng, các công trình nghệ thuật và danh lam, thắng cảnh.

(...)

Điều 56

Nhà nước ban hành chính sách, chế độ bảo hộ lao động.

Nhà nước quy định thời gian lao động, chế độ tiền lương, chế độ nghỉ ngơi và chế độ bảo hiểm xã hội đối với viên chức nhà nước và những người làm công ăn lương; khuyến khích phát triển các hình thức bảo hiểm xã hội khác đối với người lao động.

(...)

Điều 63

Công dân nữ và nam có quyền ngang nhau về mọi mặt chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội và gia đình.

Nghiêm cấm mọi hành vi phân biệt đối xử với phụ nữ, xúc phạm nhân phẩm phụ nữ.

Lao động nữ và nam việc làm như nhau thì tiền lương ngang nhau. Lao động nữ có quyền hưởng chế độ thai sản. Phụ nữ là viên chức nhà nước và người làm công ăn lương có quyền nghỉ trước và sau khi sinh đẻ mà vẫn hưởng lương, phụ cấp theo quy định của pháp luật.

Nhà nước và xã hội tạo điều kiện để phụ nữ nâng cao trình độ mọi mặt, không ngừng phát huy vai trò của mình trong xã hội; chăm lo phát triển các nhà hộ sinh, khoa nhi, nhà trẻ và các cơ sở phúc lợi xã hội khác để giảm nhẹ gánh nặng gia đình, tạo điều kiện cho phụ nữ sản xuất, công tác, học tập, chữa bệnh, nghỉ ngơi và làm tròn bổn phận của người mẹ.

Điều 64

Gia đình là tế bào của xã hội.

Nhà nước bảo hộ hôn nhân và gia đình.

Hôn nhân theo nguyên tắc tự nguyện, tiến bộ, một vợ một chồng, vợ chồng bình đẳng.

Cha mẹ có trách nhiệm nuôi dạy con thành những công dân tốt. Con cháu có bổn phận kính trọng và chăm sóc ông bà, cha mẹ.

Nhà nước và xã hội không thừa nhận việc phân biệt đối xử giữa các con.

(...)

Điều 70

Công dân có quyền tự do tín ngưỡng, tôn giáo, theo hoặc không theo một tôn giáo nào. Các tôn giáo đều bình đẳng trước pháp luật.

Những nơi thờ tự của các tín ngưỡng, tôn giáo được pháp luật bảo hộ.

Không ai được xâm phạm tự do tín ngưỡng, tôn giáo hoặc lợi dụng tín ngưỡng, tôn giáo để làm trái pháp luật và chính sách của Nhà nước.

Điều 71

Công dân có quyền bất khả xâm phạm về thân thể, được pháp luật bảo hộ về tính mạng, sức khỏe, danh dự và nhân phẩm.

Không ai bị bắt, nếu không có quyết định của Tòa án nhân dân, quyết định hoặc phê chuẩn của Viện kiểm sát nhân dân, trừ trường hợp phạm tội quả tang. Việc bắt và giam giữ người phải đúng pháp luật.

Nghiêm cấm mọi hình thức truy bức, nhục hình, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của công dân.

Điều 72

Không ai bị coi là có tội và phải chịu hình phạt khi chưa có bản án kết tội của tòa án đã có hiệu lực pháp luật.

Người bị bắt, bị giam giữ, bị truy tố, xét xử trái pháp luật có quyền được bồi thường thiệt hại về vật chất và phục hồi danh dự. Người làm trái pháp luật trong việc bắt, giam giữ, truy tố, xét xử gây thiệt hại cho người khác phải bị xử lý nghiêm minh.

Điều 73

Công dân có quyền bất khả xâm phạm về chỗ ở.

Không ai được tự ý vào chỗ ở của người khác nếu người đó không đồng ý, trừ trường hợp được pháp luật cho phép.

Thư tín, điện thoại, điện tín của công dân được bảo đảm an toàn và bí mật.

Việc khám xét chỗ ở, việc bóc mở, kiểm soát, thu giữ thư tín, điện tín của công dân phải do người có thẩm quyền tiến hành theo quy định của pháp luật.

Điều 74

Công dân có quyền khiếu nại, quyền tố cáo với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền về những việc làm trái pháp luật của cơ quan Nhà nước, tổ chức kinh tế, tổ chức xã hội, đơn vị vũ trang nhân dân hoặc bất cứ cá nhân nào.

Việc khiếu nại, tố cáo phải được cơ quan Nhà nước xem xét và giải quyết trong thời hạn pháp luật quy định.

Mọi hành vi xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tập thể và của công dân phải được kịp thời xử lý nghiêm minh. Người bị thiệt hại có quyền được bồi thường về vật chất và phục hồi danh dự.

Nghiêm cấm việc trả thù người khiếu nại, tố cáo hoặc lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để vu khống, vu cáo làm hại người khác.

(...)

Điều 79

Công dân có nghĩa vụ tuân theo Hiến pháp, pháp luật, tham gia bảo vệ an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội, giữ gìn bí mật quốc gia, chấp hành những quy tắc sinh hoạt công cộng.

(...)

Chương XI
QUỐC KỲ, QUỐC HUY, QUỐC CA, THỦ ĐÔ, NGÀY QUỐC KHÁNH

Điều 141

Quốc kỳ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam hình chữ nhật, chiều rộng bằng hai phần ba chiều dài, nền đỏ, ở giữa có ngôi sao vàng năm cánh.

Điều 142

Quốc huy nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam hình tròn, nền đỏ, ở giữa có ngôi sao vàng năm cánh, chung quanh có bông lúa, ở dưới có nửa bánh xe răng cưa và dòng chữ: Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

Điều 143

Quốc ca nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là nhạc và lời của bài "Tiến quân ca".

Điều 144

Thủ đô nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là Hà Nội.

Điều 145

Ngày Tuyên ngôn độc lập 2 tháng 9 năm 1945 là ngày Quốc khánh.

Chương XII

HIỆU LỰC CỦA HIẾN PHÁP VÀ VIỆC SỬA ĐỔI HIẾN PHÁP

Điều 146

Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là luật cơ bản của Nhà nước, có hiệu lực pháp lý cao nhất.

Mọi văn bản pháp luật khác phải phù hợp với Hiến pháp.

(...)

Điều 174

Chỉ Quốc hội mới có quyền sửa đổi Hiến pháp. Việc sửa đổi Hiến pháp phải được ít nhất là hai phần ba tổng số đại biểu Quốc hội biểu quyết tán thành.

Bản Hiến pháp này đã được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa VIII, kỳ họp thứ 11 nhất trí thông qua trong phiên họp ngày 15 tháng 4 năm 1992, hồi 11 giờ 45 phút.

CHỦ TỊCH QUỐC HỘI
Nông Đức Mạnh

NGHỊ ĐỊNH SỐ 82/2001/NĐ-CP NGÀY 06/11/2001 CỦA CHÍNH PHỦ

Về nghi lễ Nhà nước và đón tiếp khách nước ngoài

CHÍNH PHỦ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 30 tháng 9 năm 1992;

Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Ngoại giao,

NGHỊ ĐỊNH:

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Nghị định này quy định những hoạt động chính kỷ niệm các ngày lễ lớn và nghi lễ Nhà nước về đón tiếp khách cấp cao nước ngoài nhằm phát huy lòng yêu nước, tinh thần tự hào dân tộc và góp phần tăng cường, mở rộng quan hệ hợp tác, hữu nghị với các nước và các Tổ chức Quốc tế.

Điều 2. Trong công tác đón tiếp khách cấp cao nước ngoài, cơ quan chủ trì đón khách phải chú trọng yêu cầu chính trị và vận dụng nguyên tắc bình đẳng, có đi có lại để kiến nghị mức độ đón tiếp thích hợp.

Điều 3. Bộ Ngoại giao kiến nghị mức độ đón tiếp các Đoàn cấp cao nước ngoài khác không thuộc đối tượng quy định tại Nghị định này theo từng trường hợp cụ thể.

Điều 4. Trong Nghị định này một số từ ngữ được hiểu như sau:

1. Năm chẵn, năm tròn, năm lẻ là số năm kỷ niệm (lần thứ) của các sự kiện.

- "Năm chẵn" là số năm kỷ niệm có chữ số cuối cùng là "0".
- "Năm tròn" là số năm kỷ niệm có chữ số cuối cùng là "5".
- "Năm lẻ" là số năm kỷ niệm có chữ số cuối cùng còn lại.

2. "Đoàn Ngoại giao" bao gồm các vị đứng đầu Cơ quan đại diện ngoại giao nước ngoài tại Việt Nam;

3. "Các Tổ chức Quốc tế tại Hà Nội" bao gồm các Tổ chức Quốc tế thuộc hệ thống Liên hợp quốc và các Tổ chức Quốc tế liên Chính phủ ngoài hệ thống Liên hợp quốc có Cơ quan đại diện tại Hà Nội.

Chương II

KỶ NIỆM NHỮNG NGÀY LỄ LỚN

Điều 5. Quốc khánh nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam (ngày 02 tháng 9).

1. Năm lẻ

- Lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và đại diện lãnh đạo các cơ quan Trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội (sau đây gọi là các đoàn thể) đặt vòng hoa, vào Lăng viếng Chủ tịch Hồ Chí Minh và đặt vòng hoa tại Đài tưởng niệm các anh hùng liệt sĩ (sau đây gọi tắt là Đài tưởng niệm).

- Thành ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Thành phố Hà Nội tổ chức mít tinh; mời đại diện lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể dự.

- Thủ tướng Chính phủ tiếp Đoàn Ngoại giao và các Trưởng đại diện của Tổ chức quốc tế tại Hà Nội với hình thức tiệc rượu.

- Bộ Ngoại giao tổ chức cho Đoàn Ngoại giao và các Trưởng đại diện của Tổ chức quốc tế tại Hà Nội đặt vòng hoa, vào Lăng viếng Chủ tịch Hồ Chí Minh và đặt vòng hoa tại Đài tưởng niệm.

- Thành ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Thành phố Hồ Chí Minh tổ chức mít tinh.

2. Năm tròn

- Tại Thủ đô Hà Nội, tổ chức mít tinh với danh nghĩa Ban Chấp hành Trung ương Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt

trận Tổ quốc Việt Nam; mời Đoàn Ngoại giao và các Trưởng đại diện của Tổ chức Quốc tế tại Hà Nội dự.

- Tổng Bí thư Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam (sau đây gọi tắt là Tổng Bí thư), Chủ tịch nước, Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch Quốc hội, Chủ tịch Đoàn Chủ tịch Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam chiêu đãi trọng thể tại Phủ Chủ tịch. Chủ tịch nước đọc lời chúc rượu; mời Đoàn Ngoại giao và các Trưởng đại diện của Tổ chức Quốc tế tại Hà Nội dự.

- Tại Hà Nội, tổ chức đặt vòng hoa, vào Lăng viếng Chủ tịch Hồ Chí Minh và đặt vòng hoa tại Đài tưởng niệm như năm lẻ.

- Thành ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Thành phố Hồ Chí Minh tổ chức mít tinh.

3. Năm chẵn

Tổ chức mít tinh, diễu hành tại Quảng trường Ba Đình; lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể dự. Chủ tịch nước đọc diễn văn; nếu có duyệt binh thì Bộ trưởng Bộ Quốc phòng đọc nhật lệnh; mời Đoàn Ngoại giao và các Trưởng đại diện của Tổ chức Quốc tế tại Hà Nội dự.

Các hoạt động khác tổ chức như năm tròn.

Điều 6. Ngày Giỗ tổ Hùng Vương (ngày 10-3 âm lịch).

Việc xác định năm lẻ, năm tròn, năm chẵn để tổ chức ngày Giỗ tổ Hùng Vương được tính theo năm dương lịch.

1. Năm lẻ

Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ tổ chức lễ hội; mời lãnh đạo Bộ Văn hóa - Thông tin dự lễ dâng hương và tổ chức các hoạt động trong lễ hội.

2. Năm tròn

Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ tổ chức lễ hội; mời đại diện lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể dự lễ dâng hương.

3. Năm chẵn

Bộ Văn hóa - Thông tin và Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ tổ chức Lễ hội; mời đại diện lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể dự lễ dâng hương.

Điều 7. Ngày thành lập Đảng Cộng sản Việt Nam (ngày 03 tháng 02).

1. Năm lẻ

- Thành ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc thành phố Hà Nội tổ chức mít tinh; mời đại diện lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể dự.

2. Năm tròn

- Thành ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc thành phố Hà Nội tổ chức mít tinh; mời lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể dự.

- Thành ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc thành phố Hồ Chí Minh tổ chức mít tinh.

3. Năm chẵn

- Lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể đặt vòng hoa, vào Lăng viếng Chủ tịch Hồ Chí Minh và đặt vòng hoa tại Đài tưởng niệm.

- Tại Thủ đô Hà Nội, tổ chức mít tinh với danh nghĩa Ban Chấp hành Trung ương Đảng, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; mời Đoàn Ngoại giao và các Trưởng đại diện của Tổ chức Quốc tế tại Hà Nội dự.

- Thành ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc thành phố Hồ Chí Minh tổ chức mít tinh.

Điều 8. Ngày sinh Chủ tịch Hồ Chí Minh (ngày 19 tháng 5).

1. Năm lẻ

Lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể đặt vòng hoa, vào Lăng viếng Chủ tịch Hồ Chí Minh.

2. Năm tròn

- Lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể đặt vòng hoa, vào Lăng viếng Chủ tịch Hồ Chí Minh.

- Thành ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ

quốc thành phố Hà Nội tổ chức mít tinh; mời lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể dự.

- Thành ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc thành phố Hồ Chí Minh tổ chức mít tinh.

- Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh Nghệ An tổ chức mít tinh.

3. Năm chẵn

- Tại Hà Nội, tổ chức mít tinh với danh nghĩa Ban Chấp hành Trung ương Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; mời Đoàn Ngoại giao và các Trưởng đại diện của Tổ chức Quốc tế tại Hà Nội dự.

- Các hoạt động khác tổ chức như năm tròn.

Điều 9. Ngày Chiến thắng (ngày 30 tháng 4).

1. Năm lẻ

- Thành ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc thành phố Hà Nội tổ chức mít tinh; mời đại diện lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể dự.

- Thành ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc thành phố Hồ Chí Minh tổ chức mít tinh.

2. Năm tròn

- Tại Hà Nội, tổ chức mít tinh với danh nghĩa Ban Chấp hành Trung ương Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; đại diện lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể dự.

- Các hoạt động khác tổ chức như năm lẻ.

3. Năm chẵn

- Tại Hà Nội, tổ chức mít tinh với danh nghĩa Ban Chấp hành Trung ương Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; đại diện lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể dự; mời Đoàn Ngoại

giao và các Trưởng đại diện của Tổ chức Quốc tế tại Hà Nội dự.

- Các hoạt động khác tổ chức như năm tròn.

- Tại thành phố Hồ Chí Minh, tổ chức diễu binh, diễu hành.

Điều 10. Tết Nguyên đán

- Chủ tịch nước chúc Tết đồng bào cả nước và người Việt Nam ở nước ngoài trên Đài Truyền hình và Đài Tiếng nói Việt Nam lúc giao thừa.

- Bộ trưởng Bộ Ngoại giao gặp mặt Đoàn Ngoại giao và các Trưởng đại diện của Tổ chức Quốc tế tại Hà Nội.

Chương III

TIẾP ĐÓN CÁC ĐOÀN KHÁCH CẤP CAO NƯỚC NGOÀI THĂM CHÍNH THỨC

Điều 11. Đón tiếp Nguyên thủ quốc gia

1. Đón tại sân bay

Thành phần đón có Chủ nhiệm hoặc Phó Chủ nhiệm Văn phòng Chủ tịch nước, Người tháp tùng, Thứ trưởng Bộ Ngoại giao, Đại sứ Việt Nam tại nước khách, Vụ trưởng Vụ Đối ngoại Văn phòng Chủ tịch nước, Vụ trưởng Vụ Lễ tân, Vụ trưởng vụ Khu vực Bộ Ngoại giao và Đại sứ nước khách.

2. Lễ đón tại Phủ Chủ tịch

a) Chủ tịch nước chủ trì lễ đón.

b) Thành phần dự lễ đón có Phu nhân (hoặc Phu quân) Chủ tịch nước, nếu Phu nhân (hoặc Phu quân) Nguyên thủ Quốc gia nước khách đi cùng, một Phó Thủ tướng Chính phủ nếu Nguyên thủ Quốc gia nước khách đồng thời là Người đứng đầu Chính phủ, Chủ nhiệm Văn phòng Chủ tịch nước, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội, Người tháp tùng, Thứ trưởng Bộ Ngoại giao, Đại sứ Việt Nam tại nước khách, các quan chức Việt Nam có chức vụ tương ứng với thành viên chính thức của Đoàn khách, Đại sứ và cán bộ ngoại giao Đại sứ quán nước khách.

c) Nghi thức buổi lễ được tiến hành như sau:

- Chủ tịch nước và Phu nhân (hoặc Phu quân) đón Nguyên thủ Quốc gia nước khách và Phu nhân (hoặc Phu quân) tại nơi xe đỗ. Có hai hàng tiêu binh danh dự đứng trước thềm.

- Tặng hoa Nguyên thủ Quốc gia nước khách và Phu nhân (hoặc Phu quân).

- Hai Nguyên thủ Quốc gia đứng trên bục danh dự.

- Quân nhạc cử Quốc thiều hai nước (Quốc thiều nước khách trước).

- Đội trưởng Đội danh dự chào, báo cáo và mời Nguyên thủ Quốc gia nước khách đi duyệt Đội danh dự Quân đội nhân dân Việt Nam, gồm đại diện 3 quân chủng hải, lục, không quân.

- Chủ tịch nước cùng Nguyên thủ Quốc gia nước khách đi duyệt Đội danh dự.

- Đội danh dự chúc sức khỏe Nguyên thủ Quốc gia nước khách.

- Chủ tịch nước giới thiệu với Nguyên thủ Quốc gia nước khách các quan chức Việt Nam. Nguyên thủ Quốc gia nước khách giới thiệu với Chủ tịch nước các thành viên trong Đoàn khách.

d) Chủ tịch nước và Phu nhân (hoặc Phu quân) cùng Nguyên thủ Quốc gia nước khách và Phu nhân (hoặc Phu quân) chụp ảnh kỷ niệm, sau đó Chủ tịch nước và Phu nhân (hoặc Phu quân) tiếp Đoàn tại phòng khách.

3. Hội đàm

Hai Nguyên thủ Quốc gia hội đàm tại Phủ Chủ tịch. Thành phần dự hội đàm phía ta tương ứng với thành viên chính thức Đoàn khách. Nếu có yêu cầu thì hai Nguyên thủ Quốc gia gặp riêng trước khi hai Đoàn hội đàm.

4. Tiếp xúc

- Tổng Bí thư tiếp tùy theo mức độ quan hệ và nguyện vọng của khách.

- Thủ tướng Chính phủ hội kiến.

- Chủ tịch Quốc hội hội kiến nếu khách có nguyện vọng.

5. Chiêu đãi

- Chủ tịch nước chiêu đãi trọng thể tại Phủ Chủ tịch. Tại chiêu đãi, Chủ tịch nước đọc diễn văn chào mừng, Nguyên thủ Quốc gia nước khách đọc diễn văn đáp từ.

- Thành phần dự chiêu đãi phía Việt Nam có các vị tham gia hội đàm, đón, tiễn. Trong trường hợp cần thiết, có thể mời thêm một số quan chức và nhân sĩ có nhiều quan hệ với nước khách cùng dự. Phía khách, mời thành viên chính thức của Đoàn, một số quan chức tùy tùng và một số cán bộ ngoại giao Đại sứ quán.

- Sau chiêu đãi có biểu diễn nghệ thuật chào mừng tại Phủ Chủ tịch. Nếu tổ chức biểu diễn nghệ thuật tại Nhà hát thành phố hoặc một địa điểm khác thì mời Đoàn Ngoại giao và các Trưởng đại diện của Tổ chức Quốc tế tại Hà Nội dự.

6. Lễ tiễn

- Chủ tịch nước tiễn Đoàn khách tại Phủ Chủ tịch. Chủ tịch nước và Phu nhân (hoặc Phu quân) chia tay khách tại nơi xe đỗ; tặng hoa Nguyên thủ Quốc gia nước khách và Phu nhân (hoặc Phu quân); có hai hàng tiêu binh danh dự đứng trước thềm.

- Thành phần phía Việt Nam dự lễ tiễn tại Phủ Chủ tịch và tiễn tại sân bay như khi đón.

Điều 12. Đón tiếp Nguyên thủ Quốc gia hoặc Người đứng đầu Chính phủ đồng thời là Người đứng đầu Đảng cầm quyền có quan hệ chính thức với Đảng Cộng sản Việt Nam mang danh nghĩa Đoàn đại biểu Đảng - Nhà nước hoặc Đoàn đại biểu Đảng - Chính phủ.

- Mức độ và nghi thức đón tiếp áp dụng như đối với Nguyên thủ Quốc gia thăm chính thức.

- Tổng Bí thư và Chủ tịch nước hoặc Tổng Bí thư và Thủ tướng Chính phủ chủ trì đón, tiễn, hội đàm, chiêu đãi. Tổng Bí thư và Trưởng đoàn khách duyệt Đội danh dự.

- Đón Đoàn tại sân bay, ngoài thành phần như đón Nguyên thủ Quốc gia, còn có Phó Trưởng ban Đối ngoại Trung ương Đảng. Tham dự lễ đón, lễ tiễn, hội đàm, chiêu đãi có đại diện các cơ quan của Đảng, Nhà nước tương ứng với thành viên chính thức của đoàn khách.

Điều 13. Đón tiếp người đứng đầu Chính phủ.

1. Đón tại sân bay

Thành phần đón có Người tháp tùng, Thứ trưởng Bộ Ngoại giao, Đại sứ Việt Nam tại nước khách, Vụ trưởng Vụ Lễ tân, Vụ trưởng vụ Khu vực Bộ Ngoại giao.

2. Lễ đón

- Thủ tướng Chính phủ chủ trì lễ đón.

- Thành phần dự lễ đón có Phu nhân (hoặc Phu quân) Thủ tướng Chính phủ, nếu Phu nhân (hoặc Phu quân) Người đứng đầu Chính phủ nước khách đi cùng, Bộ trưởng, Chủ nhiệm hoặc Phó Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ, Chủ tịch ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội, Người tháp tùng, Thứ trưởng Bộ Ngoại giao, Đại sứ Việt Nam tại nước khách, các quan chức Việt Nam có chức vụ tương ứng với thành viên chính thức của Đoàn khách, Đại sứ và cán bộ ngoại giao Đại sứ quán nước khách.

- Nghi thức lễ đón áp dụng như được quy định tại điểm c khoản 2 Điều 11 Nghị định này.

3. Hội đàm

Hai người đứng đầu Chính phủ hội đàm. Thành phần tham dự hội đàm phía ta tương ứng với thành viên chính thức của Đoàn khách. Nếu có yêu cầu thì hai Người đứng đầu Chính phủ gặp riêng trước khi hai Đoàn hội đàm.

4. Tiếp xúc

- Tổng Bí thư tiếp tùy theo mức độ quan hệ và nguyện vọng của khách.

- Chủ tịch nước tiếp tại Phủ Chủ tịch.

- Chủ tịch Quốc hội tiếp nếu khách có nguyện vọng.

5. Chiêu đãi

- Thủ tướng Chính phủ chủ trì chiêu đãi. Tại chiêu đãi, Thủ tướng Chính phủ đọc diễn văn chào mừng, Người đứng đầu Chính phủ nước khách đọc diễn văn đáp từ.

- Thành phần dự chiêu đãi phía Việt Nam có các vị tham gia hội đàm, đón, tiễn. Trong trường hợp cần thiết, có thể mời thêm một số quan chức và nhân sĩ có nhiều quan hệ với nước khách cùng dự. Phía khách, mời thành viên chính thức của Đoàn, một số quan chức tùy tùng và một số cán bộ ngoại giao Đại sứ quán.

- Tại cuộc chiêu đãi có biểu diễn nghệ thuật chào mừng Đoàn.

6. Lễ tiễn

- Lễ tiễn (nếu có): Thủ tướng Chính phủ tiễn Đoàn. Thủ tướng Chính phủ và Phu nhân (hoặc Phu quân) chia tay khách tại nơi xe đỗ; tặng hoa Người

đứng đầu Chính phủ nước khách và Phu nhân (hoặc Phu quân). Thành phần dự lễ tiễn như khi đón.

- Thành phần tiễn đoàn tại sân bay như khi đón tại sân bay.

Điều 14. Đón tiếp Chủ tịch Quốc hội

1. Đón tại sân bay

Thành phần đón có Chủ nhiệm hoặc Phó Chủ nhiệm Ủy ban Đối ngoại của Quốc hội, Chủ nhiệm hoặc Phó Chủ nhiệm Văn phòng Quốc hội, Vụ trưởng Vụ Đối ngoại Văn phòng Quốc hội, Đại sứ và cán bộ ngoại giao Đại sứ quán nước khách.

2. Lễ đón

- Chủ tịch Quốc hội chủ trì lễ đón.

- Thành phần dự lễ đón có Phu nhân (hoặc Phu quân) Chủ tịch Quốc hội, nếu Phu nhân (hoặc Phu quân) Chủ tịch Quốc hội nước khách đi cùng, Chủ nhiệm hoặc Phó Chủ nhiệm Ủy ban Đối ngoại của Quốc hội, Chủ nhiệm hoặc Phó Chủ nhiệm Văn phòng Quốc hội, một số đại biểu Quốc hội và quan chức tương ứng với thành viên chính thức Đoàn khách.

- Chủ tịch Quốc hội và Phu nhân (hoặc Phu quân) đón khách tại nơi xe đỗ; tặng hoa Chủ tịch Quốc hội nước khách và Phu nhân (hoặc Phu quân). Có hai hàng tiêu binh danh dự đứng trước thềm.

3. Hội đàm

Theo thỏa thuận, có thể có hội đàm hoặc hội kiến giữa hai Đoàn.

4. Tiếp xúc

- Chủ tịch nước tiếp.

- Tổng Bí thư hoặc Thủ tướng Chính phủ tiếp tùy theo mức độ quan hệ và nguyện vọng của khách.

5. Chiêu đãi

- Chủ tịch Quốc hội chiêu đãi Chủ tịch Quốc hội nước khách. Tại chiêu đãi, Chủ tịch Quốc hội đọc diễn văn chào mừng, Chủ tịch Quốc hội nước khách đọc diễn văn đáp từ.

- Thành phần dự chiêu đãi phía ta có các vị tham gia hội đàm, đón, tiễn. Trong trường hợp cần thiết, có thể mời thêm một số quan chức và nhân sĩ có

nhiều quan hệ với nước khách cùng dự. Phía khách, mời thành viên chính thức của Đoàn, một số quan chức tùy tùng và một số cán bộ ngoại giao Đại sứ quán.

6. Lễ tiễn

- Chủ tịch Quốc hội tiễn Đoàn khách. Chủ tịch Quốc hội và Phu nhân (hoặc Phu quân) chia tay khách tại nơi xe đỗ; tặng hoa Chủ tịch Quốc hội nước khách và Phu nhân (hoặc Phu quân). Có hai hàng tiêu binh danh dự đứng trước thềm.

- Thành phần dự lễ tiễn và tiễn Đoàn ra sân bay như khi đón.

Điều 15. Đón tiếp Phó Nguyên thủ Quốc gia

1. Đón tại sân bay

Thành phần đón có Phó Chủ nhiệm Văn phòng Chủ tịch nước, Vụ trưởng Vụ Đối ngoại Văn phòng Chủ tịch nước, Vụ trưởng hoặc Phó Vụ trưởng Vụ Lễ tân và Vụ Khu vực Bộ Ngoại giao, Đại sứ và cán bộ ngoại giao Đại sứ quán nước khách.

2. Lễ đón tại Phủ Chủ tịch

- Phó Chủ tịch nước chủ trì lễ đón.

- Thành phần dự lễ đón có Phu nhân (hoặc Phu quân) Phó Chủ tịch nước nếu Phu nhân (hoặc Phu quân) Phó Nguyên thủ Quốc gia nước khách đi cùng, Thứ trưởng Bộ Ngoại giao, Phó Chủ nhiệm Văn phòng Chủ tịch nước, các quan chức tương ứng với thành viên chính thức của Đoàn khách.

- Phó Chủ tịch nước và Phu nhân (hoặc Phu quân) đón khách tại nơi xe đỗ; có hai hàng tiêu binh danh dự đứng trước thềm.

- Tặng hoa Phó Nguyên thủ Quốc gia nước khách và Phu nhân (hoặc Phu quân).

- Phó Chủ tịch nước giới thiệu với Phó Nguyên thủ Quốc gia nước khách các quan chức Việt Nam. Phó Nguyên thủ Quốc gia nước khách giới thiệu với Phó Chủ tịch nước các thành viên trong Đoàn khách.

- Phó Chủ tịch nước và Phu nhân (hoặc Phu quân) cùng Phó Nguyên thủ Quốc gia nước khách và Phu nhân (hoặc Phu quân) chụp ảnh kỷ niệm, sau đó Phó Chủ tịch nước tiếp Đoàn.

3. Hội đàm

Theo thỏa thuận, có thể có hội đàm hoặc hội kiến giữa hai đoàn.

4. Tiếp xúc

- Chủ tịch nước tiếp.

- Tổng Bí thư hoặc Thủ tướng Chính phủ hoặc Chủ tịch Quốc hội tiếp tùy theo mức độ quan hệ và nguyện vọng của khách.

5. Chiêu đãi

- Phó Chủ tịch nước chủ trì chiêu đãi. Tại chiêu đãi, Phó Chủ tịch nước đọc diễn văn hoặc lời chúc rượu. Phó Nguyên thủ Quốc gia nước khách đọc lời đáp từ.

- Thành phần dự chiêu đãi phía Việt Nam có các vị tham gia hội đàm, đón, tiễn. Trong trường hợp cần thiết, có thể mời thêm một số quan chức và nhân sĩ có nhiều quan hệ với nước khách cùng dự. Phía khách, mời thành viên chính thức của Đoàn, một số quan chức tùy tùng và một số cán bộ Ngoại giao Đại sứ quán.

6. Lễ tiễn tại Phủ Chủ tịch

- Phó Chủ tịch nước tiễn Đoàn khách tại Phủ Chủ tịch. Phó Chủ tịch nước và Phu nhân (hoặc Phu quân) chia tay khách tại nơi xe đỗ; tặng hoa Phó nguyên thủ Quốc gia nước khách và Phu nhân (hoặc Phu quân); có hai hàng tiêu binh danh dự đứng trước thềm.

Thành phần dự lễ tiễn và tiễn đoàn ra sân bay như khi đón.

Điều 16. Đón tiếp Phó Thủ tướng Chính phủ, Phó Chủ tịch Quốc hội, Bộ trưởng Bộ Ngoại giao.

1. Đón tại sân bay

- Vụ trưởng hoặc Phó Vụ trưởng Vụ Lễ tân và Vụ Khu vực Bộ Ngoại giao đón Phó Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng Bộ Ngoại giao nước khách tại sân bay.

- Vụ trưởng Vụ Đối ngoại Văn phòng Quốc hội đón Phó Chủ tịch Quốc hội nước khách tại sân bay.

2. Lễ đón, hội đàm, tiếp xúc

- Phó Thủ tướng Chính phủ chủ trì đón và hội đàm với Phó Thủ tướng

Chính phủ nước khách. Thành phần dự tương ứng với thành viên chính thức của Đoàn khách. Chủ tịch nước hoặc Thủ tướng Chính phủ tiếp.

- Phó Chủ tịch Quốc hội chủ trì đón và hội đàm với Phó Chủ tịch Quốc hội nước khách. Thành phần dự tương ứng với thành viên chính thức của Đoàn khách. Chủ tịch Quốc hội tiếp.

- Bộ trưởng Bộ Ngoại giao chủ trì đón và hội đàm với Bộ trưởng Bộ Ngoại giao nước khách. Thành phần dự tương ứng với thành viên chính thức của Đoàn khách. Chủ tịch nước hoặc Thủ tướng Chính phủ tiếp.

3. Chiêu đãi

Thành phần phía Việt Nam dự chiêu đãi có các vị tham gia hội đàm, đón, tiễn.

Trong trường hợp cần thiết, có thể mời thêm một số quan chức và nhân sĩ có nhiều quan hệ với nước khách cùng dự.

4. Tiễn đoàn

Không tổ chức lễ tiễn. Thành phần tiễn Đoàn đi sân bay như thành phần đón Đoàn.

Điều 17. Đón tiếp Bộ trưởng, Chủ nhiệm Ủy ban của Quốc hội hoặc cấp tương đương.

1. Đón tiếp Bộ trưởng (hoặc cấp tương đương)

- Vụ trưởng phụ trách đối ngoại của cơ quan chủ trì đón khách đón Đoàn tại sân bay.

- Bộ trưởng của Bộ, cơ quan chủ trì đón, hội đàm, chiêu đãi.

- Thủ tướng hoặc Phó Thủ tướng Chính phủ tiếp.

- Không tổ chức lễ tiễn. Thành phần tiễn Đoàn ra sân bay như thành phần đón Đoàn.

Bộ Quốc phòng quy định nghi lễ đón tiếp Bộ trưởng Quốc phòng, Tổng Tư lệnh nước khách trên cơ sở phù hợp với thông lệ quốc tế và thực tiễn của Việt Nam.

2. Đón tiếp Chủ nhiệm Ủy ban của Quốc hội (hoặc cấp tương đương)

- Vụ trưởng Vụ Đối ngoại Văn phòng Quốc hội đón Đoàn tại sân bay.

- Chủ nhiệm Ủy ban của Quốc hội chủ trì đón, hội đàm, chiêu đãi.

- Không tổ chức lễ tiễn. Thành phần tiễn Đoàn ra sân bay như thành phần đón Đoàn.

Chương IV

ĐÓN TIẾP CÁC ĐOÀN KHÁCH CẤP CAO NƯỚC NGOÀI THĂM LÀM VIỆC

Điều 18. Đối với các Đoàn khách cấp cao nước ngoài thăm làm việc, mức độ đón, tiễn tại sân bay, hội đàm, chiêu đãi, tiếp xúc áp dụng như thăm chính thức; không tổ chức lễ đón, lễ tiễn; tại chiêu đãi không có diễn văn, chỉ chúc rượu; không trang trí thành phố; lễ đặt vòng hoa, vào Lăng viếng Chủ tịch Hồ Chí Minh và đặt vòng hoa tại Đài tưởng niệm được thu xếp theo thỏa thuận với phía khách.

Chương VI

ĐÓN TIẾP CÁC ĐOÀN CẤP CAO NƯỚC NGOÀI THĂM CÁ NHÂN, QUÁ CẢNH

Điều 19. Đón tiếp Nguyên thủ Quốc gia, Người đứng đầu Chính phủ, Chủ tịch Quốc hội.

1. Thăm cá nhân

- Vụ trưởng Vụ Lễ tân hoặc Vụ Khu vực Bộ Ngoại giao đón, tiễn Nguyên thủ Quốc gia, Người đứng đầu Chính phủ tại sân bay. Không có nghi thức đón và tiếp xúc chính thức. Chủ tịch nước tiếp xã giao và mời cơm thân Nguyên thủ Quốc gia nước khách; Thủ tướng Chính phủ tiếp xã giao và mời cơm thân Người đứng đầu Chính phủ nước khách.

- Vụ trưởng Vụ Đối ngoại Văn phòng Quốc hội đón, tiễn Chủ tịch Quốc hội nước khách tại sân bay. Không có nghi thức đón và tiếp xúc chính thức. Chủ tịch Quốc hội tiếp xã giao và mời cơm thân mật Chủ tịch Quốc hội nước khách.

2. Quá cảnh

- Thứ trưởng Bộ Ngoại giao đón, tiễn Nguyên thủ Quốc gia, Người đứng đầu Chính phủ tại sân bay. Nếu Đoàn có yêu cầu ở lại, ta giúp thu xếp ăn, ở,

đi lại. Nếu Đoàn quá cảnh tại một địa phương, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi tắt là cấp tỉnh) đón tiếp Đoàn.

- Chủ nhiệm hoặc Phó Chủ nhiệm Ủy ban Đối ngoại của Quốc hội hay Chủ nhiệm hoặc Phó Chủ nhiệm Văn phòng Quốc hội đón, tiễn Chủ tịch Quốc hội nước khách tại sân bay. Nếu Đoàn có yêu cầu ở lại, ta giúp thu xếp ăn, ở, đi lại. Nếu Đoàn quá cảnh tại một địa phương, Chủ tịch Hội đồng nhân dân cấp tỉnh đón tiếp Đoàn.

Điều 20. Đón tiếp Phó Nguyên thủ Quốc gia.

1. Thăm cá nhân

Vụ trưởng hoặc Phó Vụ trưởng Vụ Lễ tân hoặc Vụ Khu vực Bộ Ngoại giao đón, tiễn Phó Nguyên thủ Quốc gia nước khách; Phó Chủ tịch nước tiếp xã giao và mời cơm thân.

2. Quá cảnh

Phó Chủ nhiệm Văn phòng Chủ tịch nước đón tiếp Phó Nguyên thủ Quốc gia nước khách tại sân bay. Nếu Đoàn quá cảnh tại một địa phương, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh đón tiếp Đoàn.

Điều 21. Đón tiếp Phó Thủ tướng Chính phủ, Phó Chủ tịch Quốc hội, Bộ trưởng Bộ Ngoại giao.

1. Thăm cá nhân

- Vụ trưởng hoặc Phó Vụ trưởng Vụ Lễ tân hoặc Vụ Khu vực Bộ Ngoại giao đón, tiễn Phó Thủ tướng Chính phủ nước khách tại sân bay. Phó Thủ tướng Chính phủ tiếp xã giao và mời cơm thân Phó Thủ tướng Chính phủ nước khách.

- Vụ trưởng hoặc Phó Vụ trưởng Vụ Đối ngoại Văn phòng Quốc hội đón, tiễn Phó Chủ tịch Quốc hội nước khách tại sân bay. Phó Chủ tịch Quốc hội tiếp xã giao và mời cơm thân Phó Chủ tịch Quốc hội nước khách.

- Vụ trưởng hoặc Phó Vụ trưởng Vụ Lễ tân hoặc Vụ Khu vực Bộ Ngoại giao đón, tiễn Bộ trưởng Bộ Ngoại giao nước khách tại sân bay. Bộ trưởng Bộ Ngoại giao tiếp xã giao và mời cơm thân Bộ trưởng Bộ Ngoại giao nước khách.

2. Quá cảnh

- Vụ trưởng hoặc Phó Vụ trưởng Vụ Lễ tân hoặc Vụ Khu vực Bộ Ngoại

giao đón, tiễn Phó Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng Ngoại giao nước khách tại sân bay. Nếu Đoàn quá cảnh tại một địa phương, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh đón tiếp Đoàn.

- Vụ trưởng hoặc Phó Vụ trưởng Vụ Đối ngoại Văn phòng Quốc hội đón, tiễn Phó Chủ tịch Quốc hội tại sân bay. Nếu Đoàn quá cảnh tại một địa phương, Phó Chủ tịch Hội đồng nhân dân cấp tỉnh đón tiếp Đoàn.

Chương VI

ĐÓN TIẾP MỘT SỐ ĐOÀN KHÁC

Điều 22.

1. Mức độ đón tiếp Chủ tịch Thượng Nghị viện, Chủ tịch Hạ Nghị viện, Chủ tịch Liên minh Nghị viện Thế giới (IPU), Chủ tịch Tổ chức liên Nghị viện các nước Đông Nam Á (AIPO) áp dụng như đón tiếp Chủ tịch Quốc hội; đón tiếp Phó Chủ tịch Thượng Nghị viện, Phó Chủ tịch Hạ Nghị viện áp dụng như đón tiếp Phó Chủ tịch Quốc hội.

2. Mức độ đón tiếp người kế vị Vua hoặc người kế vị Nữ hoàng là khách của Phó Chủ tịch nước áp dụng như đối với Phó Nguyên thủ Quốc gia.

3. Lãnh đạo Bộ Ngoại giao chủ trì đón tiếp và chiêu đãi các thành viên khác của Hoàng gia là khách của Bộ Ngoại giao. Phó Chủ tịch nước hoặc Phó Thủ tướng Chính phủ tiếp xã giao nếu khách có nguyện vọng.

4. Thành viên Hoàng gia dẫn đầu đoàn kinh tế, văn hóa, xã hội là khách của Bộ, ngành nào thì lãnh đạo Bộ, ngành đó chủ trì đón tiếp, chiêu đãi.

5. Mức độ đón tiếp Tổng Thư ký Liên hợp quốc là khách của Bộ trưởng Bộ Ngoại giao áp dụng như đối với Bộ trưởng Bộ Ngoại giao.

6. Bộ Ngoại giao chủ trì đón tiếp các cựu Nguyên thủ Quốc gia, Người đứng đầu Chính phủ, Phó Nguyên thủ Quốc gia, Phó Thủ tướng Chính phủ nước khách đến thăm theo lời mời của Chủ tịch nước, Thủ tướng Chính phủ, Phó Chủ tịch nước, Phó Thủ tướng Chính phủ.

7. Văn phòng Quốc hội chủ trì đón tiếp các cựu Chủ tịch Quốc hội, Phó Chủ

tịch Quốc hội nước khách, Tổng Thư ký AIPO, IPU và các tổ chức liên Nghị viện đến thăm theo lời mời của Chủ tịch Quốc hội, Phó Chủ tịch Quốc hội.

8. Các cựu Nguyên thủ Quốc gia, Người đứng đầu Chính phủ, Chủ tịch Quốc hội, Phó Nguyên thủ Quốc gia, Phó Thủ tướng Chính phủ, Phó Chủ tịch Quốc hội là khách mời của cơ quan nào thì cơ quan đó chủ trì đón tiếp. Nếu khách có nguyện vọng, Cơ quan chủ trì đón tiếp kiến nghị lãnh đạo cấp cao tiếp.

Chương VII

MỘT SỐ QUY ĐỊNH KHÁC VỀ ĐÓN TIẾP CÁC ĐOÀN KHÁCH CẤP CAO NƯỚC NGOÀI

Điều 23. Lễ đặt vòng hoa, vào Lăng viếng Chủ tịch Hồ Chí Minh và lễ đặt vòng hoa tại Đài tưởng niệm.

1. Đối với Nguyên thủ Quốc gia, Người đứng đầu Chính phủ, Chủ tịch Quốc hội, Phó Nguyên thủ Quốc gia thăm chính thức:

- Tại Lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh, lãnh đạo Ban Quản lý Lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh đón và hướng dẫn đoàn đặt vòng hoa, vào Lăng viếng Chủ tịch Hồ Chí Minh.

- Tại Đài tưởng niệm, lãnh đạo Ban Quản lý Lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh đón và hướng dẫn đoàn đặt vòng hoa; có hai hàng tiêu binh danh dự. Khi mặc niệm, Quân nhạc cử "Chiêu hồn tử sĩ".

2. Đối với các Đoàn khách nước ngoài khác từ cấp Bộ trưởng hoặc tương đương trở lên: đại diện Ban Quản lý Lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh hướng dẫn Đoàn đặt vòng hoa, vào Lăng viếng Chủ tịch Hồ Chí Minh và đặt vòng hoa tại Đài tưởng niệm. Tại Đài tưởng niệm có mở nhạc "Chiêu hồn tử sĩ".

Điều 24. Người tháp tùng và vị trí của Đại sứ Việt Nam tại nước khách.

1. Người tháp tùng

- Một Bộ trưởng hoặc Chủ nhiệm Văn phòng Chủ tịch nước tháp tùng Nguyên thủ Quốc gia nước khách thăm chính thức, thăm làm việc.

- Một Bộ trưởng hoặc một Thứ trưởng tháp tùng Người đứng đầu Chính phủ nước khách thăm chính thức, thăm làm việc.

- Chủ nhiệm hoặc Phó Chủ nhiệm Uỷ ban Đối ngoại của Quốc hội hay Chủ nhiệm hoặc Phó Chủ nhiệm Văn phòng Quốc hội tháp tùng Chủ tịch Quốc hội nước khách thăm chính thức, thăm làm việc.

2. Vị trí của Đại sứ Việt Nam tại nước khách.

Trong các hoạt động đối ngoại, vị trí của Đại sứ Việt Nam tại nước khách được xếp ngay sau vị trí của các thành viên Chính phủ.

Điều 25. Treo cờ và trang trí.

1. Đối với Nguyên thủ Quốc gia, Người đứng đầu Chính phủ thăm chính thức: Tại sân bay treo cờ hai nước và khẩu hiệu chào mừng; trước cổng Phủ Chủ tịch và một số điểm trên các tuyến đường chính mà đoàn đi qua trang trí các cụm cờ hai nước và khẩu hiệu chào mừng bằng tiếng Việt và tiếng nước khách hoặc tiếng Anh/Pháp; tại nơi ở và trên xe của Trưởng đoàn treo cờ hai nước.

Đối với Nguyên thủ Quốc gia, Người đứng đầu Chính phủ thăm làm việc, có treo cờ hai nước tại sân bay, nơi đón tiếp, nơi ở và trên xe của Trưởng đoàn.

2. Đối với Chủ tịch Quốc hội, Phó Nguyên thủ Quốc gia thăm chính thức, có treo cờ hai nước tại sân bay, nơi đón tiếp, nơi ở và trên xe của Trưởng đoàn.

3. Đối với Phó Thủ tướng Chính phủ, Phó Chủ tịch Quốc hội, Bộ trưởng Bộ Ngoại giao thăm chính thức, thăm làm việc: treo cờ hai nước tại nơi đón tiếp và trên xe của Trưởng đoàn.

4. Khi đón, tiễn Nguyên thủ Quốc gia, Người đứng đầu Chính phủ, Chủ tịch Quốc hội và Phó Nguyên thủ Quốc gia thăm chính thức, thăm làm việc, thảm đỏ được trải từ chân cầu thang máy bay đến nơi đỗ xe của Trưởng đoàn.

Điều 26. Xe hộ tống, xe dẫn đường.

1. Xe của Nguyên thủ Quốc gia thăm chính thức có 8 môtô hộ tống; xe có cảnh sát dẫn đường. Xe của Người đứng đầu Chính phủ thăm chính thức có 6 môtô hộ tống; có xe cảnh sát dẫn đường. Môtô hộ tống chỉ áp dụng trong các hoạt động chính thức tại thủ đô Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh.

2. Các đoàn sang thăm làm việc, thăm cá nhân, quá cảnh không có môtô hộ tống.

3. Các Đoàn từ cấp Bộ trưởng, Chủ nhiệm Ủy ban của Quốc hội trở lên thăm chính thức, thăm làm việc, thăm cá nhân, quá cảnh có xe cảnh sát dẫn đường trong các hoạt động chính thức.

Điều 27. Đài thọ.

Việc đài thọ cho các đoàn khách nước ngoài thăm Việt Nam được áp dụng theo thông lệ quốc tế và trên cơ sở có đi có lại. Bộ Tài chính và Bộ Ngoại giao hướng dẫn thực hiện quy định này.

Điều 28. Tặng phẩm.

Có tặng phẩm tặng Trưởng đoàn, Phu nhân (hoặc Phu quân) các Đoàn thăm chính thức, thăm làm việc, thăm cá nhân. Trong trường hợp đặc biệt, có tặng phẩm tặng đoàn viên chính thức và quan chức tùy tùng. Tặng phẩm là sản phẩm do ta sản xuất và thể hiện bản sắc văn hóa dân tộc.

Điều 29. Đón, tiễn đoàn cấp cao nước ngoài đến và về bằng đường bộ, đường sắt, đường thủy.

Đón, tiễn đoàn cấp cao nước ngoài đến thăm bằng đường bộ, đường sắt, đường thủy được vận dụng tương tự như đón, tiễn Đoàn đi bằng đường hàng không nhưng thực hiện theo khả năng thực tế của ta.

Điều 30. Đón tiếp các đoàn cấp cao nước ngoài thăm địa phương.

- Khi các Nguyên thủ Quốc gia, Người đứng đầu Chính phủ, Phó Nguyên thủ Quốc gia nước ngoài đến thăm địa phương, đại diện lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp tỉnh đón, tiễn Đoàn tại sân bay nếu đi bằng đường hàng không, tại địa giới tỉnh nếu đi bằng đường bộ, tại bến cảng nếu đi bằng đường thủy. Đối với Chủ tịch Quốc hội, đại diện lãnh đạo Hội đồng nhân dân cấp tỉnh, đón tiễn Đoàn tại sân bay nếu đi bằng đường hàng không, tại địa giới tỉnh nếu đi bằng đường bộ, tại bến cảng nếu đi bằng đường thủy.

- Khi đón tiếp các Đoàn khách cấp cao nước ngoài đến thăm địa phương, cần bảo đảm trọng thị, chu đáo, tiết kiệm; không duyệt đội danh dự, không tổ chức mít tinh chào mừng; chỉ trang trí cờ, khẩu hiệu ở nơi đón tiếp nếu thăm

chính thức. Tổ chức một cuộc chiêu đãi hoặc mời cơm thân; về phía Việt Nam mời những người trực tiếp làm việc với Đoàn; về phía khách mời thành viên chính thức và một số quan chức tùy tùng.

- Cơ quan chủ quản đón tiếp Đoàn có trách nhiệm hướng dẫn địa phương các biện pháp lễ tân và chương trình đón tiếp đoàn cho thích hợp.

Chương VIII

TIỄN VÀ ĐÓN CÁC ĐOÀN CẤP CAO NƯỚC TA ĐI NƯỚC NGOÀI

Điều 31. Không tổ chức lễ tiễn và lễ đón các đoàn cấp cao nước ta đi nước ngoài. Đại diện các cơ quan sau đây ra sân bay đón và tiễn đoàn:

1. Chánh Văn phòng hoặc Phó Văn phòng Trung ương Đảng và Trưởng ban hoặc Phó Trưởng ban Đối ngoại Trung ương Đảng tiễn và đón Tổng Bí thư.

2. Chủ nhiệm hoặc Phó Chủ nhiệm Văn phòng Chủ tịch nước tiễn và đón Chủ tịch nước, Phó Chủ tịch nước.

3. Bộ trưởng, Chủ nhiệm hoặc Phó Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ tiễn và đón Thủ tướng Chính phủ.

4. Chủ nhiệm hoặc Phó Chủ nhiệm Ủy ban Đối ngoại của Quốc hội và Chủ nhiệm hoặc Phó Chủ nhiệm Văn phòng Quốc hội tiễn và đón Chủ tịch Quốc hội.

Chương IX

MỘT SỐ NGHI LỄ ĐỐI VỚI ĐOÀN NGOẠI GIAO VÀ CÁC TỔ CHỨC QUỐC TẾ TẠI HÀ NỘI

Điều 32. Đại sứ trình Quốc thư.

1. Đại sứ trình Quốc thư lên Chủ tịch nước tại Phủ Chủ tịch. Dự lễ trình Quốc

thư có Chủ nhiệm hoặc Phó Chủ nhiệm Văn phòng Chủ tịch nước, Thứ trưởng Bộ Ngoại giao, Vụ trưởng Vụ Lễ tân và Vụ trưởng Vụ Khu vực Bộ Ngoại giao.

2. Vụ trưởng Vụ Lễ tân Bộ Ngoại giao tiếp Đại sứ để nhận bản sao Quốc thư và giới thiệu nghi lễ trình Quốc thư.

3. Phó Vụ trưởng Vụ Lễ tân Bộ Ngoại giao đưa Đại sứ đi trình Quốc thư. Xe đưa đón Đại sứ có cắm cờ hai nước, có 4 môtô hộ tống.

Điều 33. Đại sứ chào xã giao và chào từ biệt.

Bộ Ngoại giao thu xếp cho Đại sứ sau khi trình Quốc thư đến chào Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch Quốc hội, Bộ trưởng Bộ Ngoại giao và trước khi kết thúc nhiệm kỳ công tác tại Việt Nam đến chào từ biệt Chủ tịch nước, Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng Ngoại giao. Việc thu xếp cho Đại sứ kiêm nhiệm chào xã giao, chào từ biệt lãnh đạo cấp cao vận dụng như đối với Đại sứ thường trú nhưng tùy thuộc vào thời gian và hoàn cảnh cụ thể.

Điều 34. Tiếp các Trưởng cơ quan đại diện của Tổ chức Quốc tế.

Thủ tướng Chính phủ tiếp chung các Trưởng Cơ quan đại diện của Tổ chức Quốc tế tại Hà Nội vào dịp kỷ niệm ngày thành lập Liên hợp quốc 24 tháng 10 hàng năm.

Các cuộc tiếp xúc khác do Bộ Ngoại giao và các Cơ quan chủ quản cân nhắc, kiến nghị lãnh đạo tiếp.

Điều 35. Dự chiêu đãi Quốc khánh của các nước tại Hà Nội.

1. Năm lẻ và năm tròn

Một Bộ trưởng hoặc một Thứ trưởng là khách chính dự chiêu đãi Quốc khánh nước ngoài tại Hà Nội. Khách chính đến dự tương đương với cấp lãnh đạo của nước bạn dự chiêu đãi Quốc khánh nước ta. Khách chính có lời chúc rượu ngắn.

2. Năm chẵn

Một Phó Thủ tướng hoặc một Bộ trưởng là khách chính dự chiêu đãi Quốc khánh nước ngoài tại Hà Nội. Khách chính đến dự tương đương với cấp lãnh đạo của nước bạn dự chiêu đãi Quốc khánh nước ta. Khách chính có lời chúc rượu ngắn.

Điều 36. Đoàn Ngoại giao và các Trưởng Đại diện của Tổ chức Quốc tế tại Hà Nội dự khai mạc kỳ họp Quốc hội.

Hàng năm, mời Đoàn Ngoại giao và các Trưởng Đại diện của Tổ chức Quốc tế tại Hà Nội dự phiên khai mạc các kỳ họp Quốc hội.

Điều 37. Ngoài các quy định tiếp xúc với Đoàn Ngoại giao như đã nêu trong Nghị định này, nếu cơ quan, địa phương hoặc cá nhân có yêu cầu gặp gỡ hoặc mời tập thể Đoàn Ngoại giao tham dự các hoạt động phải trao đổi thống nhất với Bộ Ngoại giao.

Chương X

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 38. Để thống nhất quản lý về tiếp khách nước ngoài của lãnh đạo cấp cao, cơ quan chủ quản thu xếp cho khách chào lãnh đạo Đảng thông qua Ban Đối ngoại Trung ương Đảng; chào Chủ tịch, Phó Chủ tịch nước thông qua Văn phòng Chủ tịch nước; chào Thủ tướng, Phó Thủ tướng Chính phủ thông qua Văn phòng Chính phủ; chào Chủ tịch, Phó Chủ tịch Quốc hội thông qua Văn phòng Quốc hội.

Bộ Ngoại giao làm đầu mối, thông qua Ban đối ngoại Trung ương Đảng, Văn phòng Chủ tịch nước, Văn phòng Quốc hội và Văn phòng Chính phủ thu xếp để lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Quốc hội và Chính phủ tiếp Đoàn Ngoại giao và các Trưởng Đại diện của Tổ chức Quốc tế tại Hà Nội.

Điều 39.

1. Bộ Ngoại giao chủ trì, phối hợp với Bộ Văn hóa - Thông tin hướng dẫn thực hiện Nghị định này.

2. Các cơ quan liên quan có trách nhiệm phối hợp và tạo điều kiện thuận lợi để công tác tổ chức kỷ niệm các ngày lễ lớn và đón tiếp khách cấp cao nước ngoài đạt kết quả tốt đẹp.

3. Việc tổ chức kỷ niệm các ngày lễ lớn được thực hiện theo quy định tại Chương II của Nghị định này. Trường hợp đặc biệt, Chính phủ sẽ có chỉ đạo cụ thể. Đối với các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương khác không được nêu trong Nghị định này, việc tổ chức kỷ niệm các ngày lễ lớn được thực hiện phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương mình.

Điều 40. Hiệu lực thi hành.

1. Nghị định này có hiệu lực sau 15 ngày, kể từ ngày ký và thay thế các quy định về kỷ niệm những ngày lễ lớn và đón tiếp nước ngoài tại Nghị định số 186-HĐBT ngày 02 tháng 6 năm 1992 của Hội đồng Bộ trưởng ban hành "Quy định một số nghi lễ nhà nước và tiếp khách nước ngoài".

2. Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này.

TM. CHÍNH PHỦ
THỦ TƯỚNG
Phan Văn Khải

NGHỊ ĐỊNH CỦA CHÍNH PHỦ SỐ 154/2004/NĐ-CP NGÀY 9/8/2004

Về nghi thức Nhà nước trong tổ chức mít tinh, lễ kỷ niệm; trao tặng và đón nhận danh hiệu vinh dự nhà nước, Huân chương, Huy chương, Cờ thi đua của Chính phủ, Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ

CHÍNH PHỦ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;

Căn cứ Luật thi đua, Khen thưởng ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Để thống nhất các quy định về nghi thức Nhà nước trong việc tổ chức mít tinh, lễ kỷ niệm; trao tặng và đón nhận danh hiệu vinh dự nhà nước, Huân

chương, Huy chương, Cờ thi đua của Chính phủ, Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ;

Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Văn hóa - Thông tin,

NGHỊ ĐỊNH

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Nghi thức Nhà nước

Nghi thức Nhà nước quy định trong Nghị định này là hình thức, thủ tục tổ chức một buổi lễ mít tinh, lễ kỷ niệm; trao tặng và đón nhận danh hiệu vinh dự nhà nước, Huân chương, Huy chương, Cờ thi đua của Chính phủ, Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ (sau đây gọi là buổi lễ) nhằm đảm bảo tính thống nhất, trang trọng, tôn vinh, giáo dục, khoa học, thiết thực, hiệu quả và tiết kiệm.

Điều 2. Phạm vi và đối tượng điều chỉnh

1. Các cơ quan Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức kinh tế, đơn vị lực lượng vũ trang nhân dân hoạt động trên lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khi tổ chức mít tinh, lễ kỷ niệm; trao tặng và đón nhận danh hiệu vinh dự nhà nước, Huân chương, Huy chương, Cờ thi đua của Chính phủ, Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ phải tuân thủ hình thức, thủ tục quy định trong Nghị định này.

2. Những hoạt động kỷ niệm các ngày lễ lớn của đất nước thực hiện theo Nghị định số 82/2001/NĐ-CP ngày 06 tháng 11 năm 2001 của Chính phủ về nghi lễ Nhà nước và đón tiếp khách nước ngoài. Các ngày lễ khác chỉ tổ chức mít tinh, lễ kỷ niệm vào các năm tròn 5, chẵn 10; các năm lẻ tổ chức sinh hoạt nội bộ, gọn nhẹ, thiết thực, tiết kiệm.

3. Bộ Ngoại giao hướng dẫn hình thức, thủ tục trao tặng Huân chương, Huy chương đối với tổ chức quốc tế, người nước ngoài không thuộc đối tượng quy định tại Nghị định này.

Chương II
KHÁCH MỜI VÀ HÌNH THỨC TỔ CHỨC BUỔI LỄ

Điều 3. Khách mời

Tùy tính chất, quy mô buổi lễ, Ban Tổ chức mời khách trong phạm vi thích hợp. Khuyến khích mời số lượng khách gọn, thiết thực, phù hợp với mục đích, yêu cầu buổi lễ; tránh phô trương, hình thức, gây lãng phí, tốn kém về thời gian, tiền bạc. Hạn chế việc mời nhiều khách từ các địa phương về Trung ương và ngược lại.

Trường hợp khách mời là các đồng chí lãnh đạo cấp cao của Đảng, Nhà nước, việc mời khách phải thông qua cơ quan cấp trên trực tiếp và thực hiện theo quy định tại Điều 12 Quy định số 60-QĐ/TW ngày 11 tháng 02 năm 2003 của Bộ Chính trị về tổ chức các chuyến đi công tác cơ sở, tham dự các cuộc mít tinh, lễ kỷ niệm, đại hội, hội nghị và tiếp các đoàn đại biểu trong nước của các đồng chí Bộ Chính trị, Ban Bí thư.

Điều 4. Trang trí buổi lễ

Buổi lễ được tổ chức trong hội trường hoặc ngoài trời.

1. Tổ chức trong hội trường

Sân khấu hội trường được trang trí trang trọng theo những quy định sau:

a) Quốc kỳ hoặc Quốc kỳ và cờ Đảng treo trên phông hậu hoặc trên cột cờ về phía bên trái của sân khấu; Quốc kỳ ở bên phải, cờ Đảng ở bên trái (nhìn từ phía hội trường lên).

b) Tượng bán thân Chủ tịch Hồ Chí Minh đặt trên bục cao phía dưới ngôi sao hoặc ở phía dưới giữa ngôi sao và hình búa liềm theo chiều thẳng đứng. Trường hợp cờ được treo trên cột thì đặt tượng Chủ tịch Hồ Chí Minh chếch phía trước bên phải cột cờ (nhìn từ phía hội trường lên).

c) Tiêu đề buổi lễ kiểu chữ chân phương trên nền phông hậu về phía bên phải sân khấu.

d) Bàn Đoàn Chủ tịch: căn cứ vào tính chất của buổi lễ, Ban Tổ chức quyết định việc bố trí bàn Đoàn Chủ tịch buổi lễ.

Bàn Đoàn Chủ tịch được bố trí ở giữa sân khấu. Tùy theo số lượng thành

viên Đoàn Chủ tịch, Ban Tổ chức quyết định số hàng (cao dần về phía sau) nhưng hàng sau cùng, người ngồi không được che khuất tượng Chủ tịch Hồ Chí Minh và tiêu đề buổi lễ. Đoàn Chủ tịch được bố trí ngồi theo chức vụ quan trọng từ giữa ra hai bên, từ phía trước ra phía sau.

đ) Bục diễn giả có thể bố trí trên sân khấu (phía bên phải sân khấu) hoặc phía dưới trước sân khấu tùy theo điều kiện cụ thể của hội trường. Không đặt bục diễn giả che lấp tiêu đề trên phông hậu; không đặt hoa che lấp mặt người nói; mi-crô trên bục diễn giả được đặt ngay ngắn, thuận tiện cho người nói.

e) Hoa trang trí đặt ở phía dưới, trước bục đặt tượng Chủ tịch Hồ Chí Minh. Đối với những cuộc mít tinh, lễ kỷ niệm có thể đặt lẵng hoa phía trước bục diễn giả và chậu cây cảnh hoặc lẵng hoa phía dưới tiêu đề dọc theo phông hậu. Nếu có lẵng hoa của các đồng chí lãnh đạo các cấp của Đảng, Nhà nước tặng thì đặt ở vị trí trang trọng. Không đặt quá nhiều lẵng hoa trên sân khấu (khoảng 5 chậu cây cảnh hoặc 5 lẵng hoa).

g) Khẩu hiệu của buổi lễ được treo ở vị trí nổi bật, phù hợp với không gian nội trường. Nội dung khẩu hiệu do Ban Tổ chức quyết định.

h) Bên ngoài hội trường treo Quốc kỳ ở vị trí trang trọng, cờ trang trí, băng khẩu hiệu, tạo cảnh quan phù hợp với buổi lễ.

i) Khách mời được bố trí ngồi đối diện phía dưới trước sân khấu theo chức vụ quan trọng từ giữa ra hai bên, từ phía trước ra phía sau.

2. Tổ chức ngoài trời

a) Buổi lễ ngoài trời được tổ chức tại quảng trường, sân vận động hoặc một nơi trang trọng khác do Ban Tổ chức quy định.

b) Lễ đài được thiết kế vững chắc, bài trí tương tự như trong hội trường. Quốc kỳ treo trên cột cao trước lễ đài. Quanh lễ đài có cờ trang trí, băng khẩu hiệu phù hợp.

c) Vị trí Đoàn Chủ tịch được bố trí giữa lễ đài. Quần chúng dự mít tinh đứng thành khối trước lễ đài.

Điều 5. Phù hiệu

Căn cứ yêu cầu của buổi lễ, Ban Tổ chức quyết định việc sử dụng phù hiệu. Nếu dùng phù hiệu, Ban Tổ chức quy định hình thức phù hiệu để phân biệt đại biểu, Ban Tổ chức.

Hạn chế dùng phù hiệu "nơ", hoa cài ngực... đối với những buổi lễ không thật cần thiết hoặc quá đông người.

Điều 6. Trang phục

1. Đoàn Chủ tịch, người chủ trì buổi lễ; đại biểu là các đồng chí lãnh đạo các cấp, khách mời; người trao tặng và người đón nhận danh hiệu vinh dự nhà nước, Huân chương, Huy chương, Cờ thi đua của Chính phủ, Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ trang phục được quy định như sau:

a) Nam: com lê có thắt cà vạt hoặc áo sơ mi dài tay có thắt cà vạt.

b) Nữ: áo dài truyền thống (trời lạnh có thể có áo khoác ngoài) hoặc com lê nữ.

2. Quần chúng dự lễ: trang phục lịch sự, chỉnh tề phù hợp với buổi lễ.

3. Ban Tổ chức buổi lễ quy định trang phục của khối quần chúng và đơn vị tham gia diễu hành.

4. Khách mời, đại biểu và quần chúng dự lễ là người dân tộc thiểu số, tín đồ tôn giáo khuyến khích mặc trang phục dân tộc, lễ phục tôn giáo. Người dự lễ là tướng lĩnh, sĩ quan, chiến sĩ các lực lượng vũ trang mặc quân phục của quân chủng, binh chủng.

Điều 7. Biểu diễn nghệ thuật, tặng quà, chiêu đãi

1. Không khuyến khích tổ chức biểu diễn văn nghệ trước buổi lễ. Trong trường hợp xét thấy cần biểu diễn nghệ thuật thì chương trình văn nghệ phải phù hợp với nội dung buổi lễ và không quá 30 phút; thời gian biểu diễn văn nghệ được ghi rõ trong giấy mời.

2. Không dùng tiền ngân sách nhà nước để làm quà tặng. Trường hợp cần thiết và được sự đồng ý của cấp có thẩm quyền mới tổ chức chiêu đãi, tặng quà lưu niệm. Quà lưu niệm phải đảm bảo tính thiết thực, có ý nghĩa, tiết kiệm và được trao sau khi kết thúc buổi lễ.

Điều 8. Đưa tin về buổi lễ

Việc đưa tin về buổi lễ trên các phương tiện thông tin đại chúng thực hiện theo quy định hiện hành của nhà nước.

Chương III

TRÌNH TỰ TIẾN HÀNH MÍT TINH, LỄ KỶ NIỆM

Điều 9. Trình tự tiến hành mít tinh, lễ kỷ niệm

1. Trưởng Ban Tổ chức buổi lễ thông báo chương trình buổi lễ; mời lãnh đạo và đại biểu đứng dậy làm lễ chào cờ; phát lệnh chào cờ.

2. Nhạc Quốc ca qua băng ghi âm, đối với buổi lễ quan trọng do Quân nhạc cử Quốc ca, người dự lễ hát theo.

3. Trưởng Ban Tổ chức cảm ơn và mời lãnh đạo, đại biểu ngồi.

4. Trưởng Ban Tổ chức tuyên bố lý do và giới thiệu đại biểu ngắn gọn, trang trọng. Chỉ giới thiệu tên và chức vụ đồng chí đại biểu có chức vụ cao nhất về Đảng, chính quyền, Mặt trận Tổ quốc của Trung ương và địa phương; các đồng chí khác giới thiệu chung.

5. Trưởng Ban Tổ chức giới thiệu đồng chí lãnh đạo được phân công đọc diễn văn hoặc đọc báo cáo tại buổi lễ.

6. Trưởng Ban Tổ chức giới thiệu lãnh đạo cấp trên hoặc khách mời phát biểu ý kiến.

Để đơn giản hóa thủ tục, mở đầu diễn văn, báo cáo hoặc phát biểu chỉ "kính thưa" một đồng chí có chức vụ cao nhất của Trung ương hoặc địa phương dự buổi lễ, còn lại "kính thưa" chung các đồng chí lãnh đạo, các vị đại biểu.

7. Trưởng Ban Tổ chức nói lời cảm ơn. Trường hợp lãnh đạo cấp cao của Đảng hoặc Nhà nước phát biểu thì người đứng đầu đơn vị tiếp thu ý kiến và nói lời cảm ơn.

8. Trưởng Ban Tổ chức cảm ơn và kết thúc buổi lễ trong tiếng nhạc của bài hát phù hợp với tính chất của buổi lễ.

Chương IV

NGUYÊN TẮC VÀ TRÌNH TỰ TIẾN HÀNH LỄ TRAO TẶNG VÀ ĐÓN NHẬN DANH HIỆU VINH DỰ NHÀ NƯỚC, HUÂN CHƯƠNG, HUY CHƯƠNG, CỜ THI ĐUA CỦA CHÍNH PHỦ, BẰNG KHEN CỦA THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

Điều 10. Nguyên tắc tổ chức trao tặng, đón nhận khen thưởng

1. Tổ chức trao tặng và đón nhận một lần ở một cấp xét thấy có tác dụng giáo dục, nêu gương tốt nhất. Không tổ chức diễu hành hoặc tổ chức đón rước từ cấp này, địa điểm này đến cấp khác, địa điểm khác.

2. Kết hợp tổ chức trao tặng và đón nhận khen thưởng trong buổi lễ kỷ niệm ngày lễ lớn của đất nước, ngày truyền thống của ngành, địa phương, đơn vị, hội nghị tổng kết nhưng phải có chương trình cụ thể và thực hiện đúng Nghị định này.

3. Cá nhân được khen thưởng trực tiếp nhận khen thưởng. Trường hợp cá nhân được khen thưởng vắng mặt hoặc đã qua đời thì người đại diện hợp pháp của người được khen thưởng nhận thay.

4. Không tặng hoa trong khi trao tặng, đón nhận khen thưởng. Chỉ tặng hoa sau khi người được khen thưởng rời khỏi lễ đài hoặc sân khấu.

Trong quá trình trao tặng, cần hướng dẫn phóng viên quay phim, chụp ảnh, người tặng hoa để không gây mất trật tự lễ đài hoặc trên sân khấu. Giữa các đợt trao tặng có thể có nhạc nền hoặc quân nhạc chào mừng.

Điều 11. Thứ tự trao tặng, đón nhận, khen thưởng

1. Trao tặng cho tập thể trước, cá nhân sau.

2. Hình thức khen thưởng cao được trao trước, thấp hơn trao sau.

3. Trong trường hợp số lượng tập thể và cá nhân được trao tặng nhiều thì mời từng đợt. Quy định số thứ tự và vị trí cụ thể cho từng người trên lễ đài hoặc sân khấu theo danh sách để trao đúng người, tránh nhầm lẫn, lộn xộn khi

trao tặng. Bố trí việc trao tặng hợp lý, không để người trao phải đi lên đi xuống nhiều lần.

Điều 12. Trình tự trao tặng và đón nhận khen thưởng

1. Nghi thức chào cờ, tuyên bố lý do và giới thiệu đại biểu thực hiện theo quy định tại các khoản 1, 2, 3 và 4 Điều 9 Nghị định này.

2. Trưởng Ban Tổ chức mời thủ trưởng đơn vị báo cáo tóm tắt thành tích của đơn vị và của cá nhân được khen thưởng (nếu nhiều tập thể, cá nhân được khen thưởng thì báo cáo tóm tắt thành tích chung, không đọc bản thành tích của từng tập thể, cá nhân).

3. Trưởng Ban Tổ chức mời đại diện chính quyền, cấp ủy Đảng, Công đoàn, Đoàn Thanh niên của đơn vị được khen thưởng và cá nhân được khen thưởng lên lễ đài hoặc sân khấu để đón nhận Quyết định.

4. Trưởng Ban Tổ chức công bố Quyết định. Đại diện tập thể hoặc cá nhân được khen thưởng đứng nghiêm theo hàng trên lễ đài nghe công bố và đón nhận Quyết định. Những người tham dự khác không đứng dậy trong khi đọc quyết định khen thưởng. Khi công bố xong quyết định người dự vỗ tay chúc mừng.

5. Trưởng Ban Tổ chức mời đồng chí lãnh đạo có chức vụ cao nhất về Đảng và Nhà nước có mặt tại buổi lễ trao Huân chương, Huy chương, Cờ thi đua của Chính phủ, Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ cho tập thể, cá nhân được khen thưởng. Người trao gắn Huân chương, Huy chương lên góc cao lá cờ truyền thống của đơn vị (nếu có) hoặc trên ngực áo. Nếu trên lá cờ truyền thống của đơn vị hoặc trên ngực áo của cá nhân đang có các loại Huân chương, Huy chương mà Huân chương, Huy chương được trao lần sau cao hơn thì phải được gắn ở vị trí cao hơn các Huân chương, Huy chương có trước.

6. Trưởng Ban Tổ chức mời lãnh đạo cấp trên phát biểu ý kiến.

7. Trưởng Ban Tổ chức mời thủ trưởng đơn vị, cá nhân được khen thưởng phát biểu ý kiến.

8. Trưởng Ban Tổ chức cảm ơn và tuyên bố bế mạc buổi lễ.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13. Hiệu lực và trách nhiệm thi hành

1. Nghị định này có hiệu lực sau 15 ngày, kể từ ngày đăng Công báo. Bộ trưởng Bộ Văn hóa - Thông tin hướng dẫn thi hành Nghị định này. Các quy định trước đây trái với Nghị định này đều bị bãi bỏ.

2. Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, cơ quan Trung ương của các đoàn thể chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này./.

TM. CHÍNH PHỦ
THỦ TƯỚNG
Phan Văn Khải

QUYẾT ĐỊNH CỦA THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ SỐ 122/2001/QĐ-TTg NGÀY 21/8/2001

Về tổ chức và quản lý hội nghị, hội thảo quốc tế tại Việt Nam

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 30 tháng 9 năm 1992;

Theo đề nghị của Bộ trưởng, Trưởng Ban Tổ chức - Cán bộ Chính phủ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Hội nghị, hội thảo quốc tế thuộc phạm vi điều chỉnh của Quyết định này là hội nghị, hội thảo do các cơ quan, tổ chức của Việt Nam tổ chức hoặc đăng cai tổ chức có sự tham gia tài trợ của nước ngoài; do các cơ quan, tổ chức nước ngoài tổ chức tại Việt Nam (sau đây gọi tắt là hội nghị, hội thảo quốc tế).

Điều 2. Đối tượng áp dụng các quy định về tổ chức, hội thảo quốc tế thuộc Quyết định này gồm:

1. Các cơ quan, tổ chức của Việt Nam:

a) Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ (sau đây gọi tắt là cơ quan Trung ương) và các đơn vị trực thuộc.

b) Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi tắt là địa phương) và các đơn vị trực thuộc.

c) Các cơ quan Trung ương của các tổ chức nhân dân: bao gồm các đoàn thể quần chúng, các tổ chức chính trị - xã hội, các tổ chức xã hội - nghề nghiệp và một số tổ chức khác.

2. Các cơ quan, tổ chức nước ngoài được quy định trong Quyết định này là các cơ quan, tổ chức nước ngoài đã được cấp có thẩm quyền của Việt Nam cho phép hoạt động trên lãnh thổ Việt Nam.

Điều 3. Thẩm quyền cho phép tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế:

1. Thủ tướng Chính phủ cho phép tổ chức các hội nghị, hội thảo quốc tế sau:

a) Hội nghị, hội thảo quốc tế cấp cao, thành viên tham dự là người đứng đầu hoặc quan chức là cấp Bộ trưởng hoặc tương đương trở lên của các nước, các tổ chức quốc tế.

b) Hội nghị, hội thảo quốc tế có nội dung liên quan đến các vấn đề chính trị, dân tộc, tôn giáo, an ninh, quốc phòng và phạm vi bí mật nhà nước.

2. Thủ trưởng cơ quan Trung ương, địa phương quyết định việc tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế của cơ quan, địa phương mình và cho phép các đơn vị trực thuộc, các cơ quan, tổ chức nước ngoài do cơ quan Trung ương, địa phương trực tiếp cấp giấy phép hoạt động được tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế có nội dung không thuộc quy định tại Khoản 1 điều này, phù hợp với quyền hạn và trách nhiệm quản lý nhà nước của các cơ quan, địa phương theo quy định hiện hành.

3. Hội nghị, hội thảo quốc tế do các tổ chức nhân dân tổ chức, thực hiện theo quy định của Ban Bí thư Trung ương Đảng.

Điều 4. Nội dung quản lý hội nghị, hội thảo quốc tế.

Các cơ quan Trung ương, địa phương quản lý hội nghị, hội thảo quốc tế theo các nội dung sau:

1. Trình Thủ tướng Chính phủ cho phép hoặc quyết định cho phép tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế bằng văn bản trên cơ sở xét duyệt kế hoạch, nội dung, quy mô, số lượng và thành phần đại biểu (trong nước và ngoài nước), thời gian, địa điểm và nguồn kinh phí. Văn bản cho phép tổ chức hội nghị, hội thảo thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan Trung ương, địa phương được đồng gửi Ban Tổ chức - Cán bộ Chính phủ để tổng hợp, theo dõi.

2. Quản lý công tác tổ chức, nội dung bài phát biểu, nội dung thông tin tuyên truyền và các ấn phẩm phát hành trước, trong và sau hội nghị, hội thảo quốc tế.

3. Phát hiện và có biện pháp xử lý kịp thời đối với cá nhân và tổ chức có các hành vi vi phạm pháp luật hoặc cố ý làm trái các quy định của Quyết định này trong quá trình tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế.

4. Báo cáo định kỳ hàng năm về tình hình quản lý tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế của cơ quan Trung ương, địa phương gửi Ban Tổ chức - Cán bộ Chính phủ để tổng hợp báo cáo Thủ tướng Chính phủ.

Điều 5. Trách nhiệm của cơ quan tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế:

1. Các cơ quan, tổ chức của Việt Nam, khi tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế phải thực hiện các quy định sau:

a) Xin phép cơ quan có thẩm quyền quy định tại Điều 3 của Quyết định này bằng văn bản trước khi tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế ít nhất là 01 tháng đối với hội nghị, hội thảo thuộc thẩm quyền Thủ tướng Chính phủ và 15 ngày đối với các hội nghị, hội thảo thuộc thẩm quyền của cơ quan Trung ương, địa phương.

Nội dung văn bản xin phép cần nêu rõ:

Mục đích của hội nghị, hội thảo;

Nội dung của hội nghị, hội thảo;

Thời gian và địa điểm tổ chức, địa điểm tham quan, khảo sát (nếu có);

Thành phần tham gia tổ chức: cơ quan phía Việt Nam, cơ quan phía nước ngoài, cơ quan tài trợ (nếu có);

Thành phần tham dự: số lượng và cơ cấu thành phần đại biểu bao gồm cả đại biểu Việt Nam và đại biểu nước ngoài;

Nguồn kinh phí;

Ý kiến của cơ quan liên quan (nếu có).

b) Lập dự toán kinh phí theo quy định về quản lý tài chính đối với các hội nghị, hội thảo quốc tế được tổ chức bằng nguồn ngân sách trong nước. Thực hiện các quy định về chi tiêu, thanh quyết toán tài chính.

c) Chịu trách nhiệm về nội dung các tài liệu, báo cáo, tham luận, các tư liệu, số liệu tại hội nghị, hội thảo quốc tế; nội dung các ấn phẩm phát hành trước, trong và sau hội nghị, hội thảo.

d) Thực hiện các quy định về bảo vệ bí mật, các quy định trong việc thông tin tuyên truyền.

đ) Thông báo lên cơ quan có thẩm quyền để chỉ đạo xử lý kịp thời đối với trường hợp hội nghị, hội thảo có những diễn biến phức tạp.

e) Gửi báo cáo tóm tắt kết quả hội nghị, hội thảo cho cơ quan đã cho phép tổ chức và Ban Tổ chức - Cán bộ Chính phủ trong thời hạn 01 tháng sau khi kết thúc hội nghị, hội thảo.

2. Các cơ quan, tổ chức nước ngoài khi tổ chức hội nghị, hội thảo phải thực hiện các quy định sau:

a) Xin phép cơ quan có thẩm quyền quy định tại Điều 3 của Quyết định này bằng văn bản trước khi tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế ít nhất là 02 tháng đối với hội nghị, hội thảo thuộc thẩm quyền của Thủ tướng Chính phủ và 01 tháng đối với các hội nghị, hội thảo thuộc thẩm quyền của cơ quan Trung ương, địa phương.

b) Nội dung văn bản xin phép cần nêu rõ:

Mục đích của hội nghị, hội thảo;

Nội dung của hội nghị, hội thảo;

Thời gian và địa điểm tổ chức, địa điểm tham quan, khảo sát (nếu có);

Thành phần tham gia tổ chức và số lượng đại biểu nước ngoài và đại biểu Việt Nam;

c) Chấp hành luật pháp và các quy định của Việt Nam liên quan đến việc tổ chức hội nghị, hội thảo.

Điều 6. Tổ chức, quản lý hội nghị, hội thảo quốc tế:

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm quản lý trực tiếp và toàn diện các hội nghị, hội thảo quốc tế nêu tại Điều 1 và khoản 1 Điều 4 của Quyết định này.

2. Ban Tổ chức - Cán bộ Chính phủ là cơ quan đầu mối của Chính phủ chịu trách nhiệm phối hợp với các cơ quan liên quan, tổng hợp và báo cáo hàng năm tình hình các hội nghị, hội thảo quốc tế của các cơ quan Trung ương và địa phương lên Thủ tướng Chính phủ.

3. Đối với những hội nghị, hội thảo quốc tế có nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước của cơ quan Trung ương, địa phương nào thì cơ quan tổ chức phải lấy ý kiến bằng văn bản của cơ quan, địa phương đó trước khi trình cấp có thẩm quyền cho phép tổ chức. Các cơ quan, địa phương được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời bằng văn bản trong thời gian không quá 15 ngày kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị, quá thời hạn đó, nếu không có văn bản trả lời thì được coi là đồng ý.

4. Cơ quan có thẩm quyền cấp giấy phép hoạt động cho các cơ quan, tổ chức nước ngoài có trách nhiệm thẩm định nội dung và các hoạt động liên quan đến hội nghị, hội thảo quốc tế do các cơ quan, tổ chức này đề nghị trước khi tiến hành các thủ tục theo quy định của Quyết định này.

Điều 7. Tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định của Quyết định này, thì tùy theo mức độ vi phạm, sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Quyết định này thay cho Quyết định số 236/1999/QĐ-TTg ngày 24 tháng 12 năm 1999 của Thủ tướng Chính phủ và có hiệu lực sau 15 ngày, kể từ ngày ký.

Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ
(đã ký)
Phan Văn Khải

THÔNG TƯ CỦA BỘ TÀI CHÍNH SỐ 93/1998/TT-BTC NGÀY 30 THÁNG 6 NĂM 1998

QUY ĐỊNH CHẾ ĐỘ CHI TIÊU HỘI NGHỊ

Để thực hiện Pháp lệnh thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, tạo điều kiện cho thủ trưởng đơn vị chủ động trong việc sử dụng kinh phí chi tiêu hội nghị, bảo đảm hiệu quả, Bộ Tài chính quy định chế độ chi tiêu hội nghị trong các cơ quan quản lý nhà nước, các đơn vị sự nghiệp, các cơ quan Đảng Cộng sản Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội, các tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp có sử dụng kinh phí do ngân sách nhà nước cấp (dưới đây gọi tắt là cơ quan, đơn vị) như sau:

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Các cơ quan, đơn vị tổ chức hội nghị tổng kết, đại hội với quy mô toàn quốc phải được phép bằng văn bản của Thường vụ Bộ Chính trị hoặc Thủ tướng Chính phủ.

Hội nghị với quy mô toàn tỉnh, thành phố phải được phép bằng văn bản của Thường vụ tỉnh ủy hoặc Chủ tịch UBND tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương. Hội nghị triệu tập toàn huyện phải được phép bằng văn bản của Thường vụ huyện ủy hoặc Chủ tịch UBND huyện.

2. Tất cả các cơ quan, đơn vị khi tổ chức hội nghị phải nghiên cứu sắp xếp địa điểm hợp lý, kết hợp nhiều nội dung và chuẩn bị nội dung có chất lượng, cân nhắc thành phần, số lượng đại biểu. Thời gian tổ chức hội nghị không quá 3 ngày, tổ chức lớp tập huấn không quá 10 ngày. Các cơ quan, đơn vị khi tổ chức hội nghị phải thực hiện theo đúng chế độ chi tiêu quy định tại Thông tư này và dự trù kinh phí trong dự toán kinh phí năm của cơ quan đơn vị được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

3. Đại biểu dự hội nghị tự trả tiền ăn, nghỉ bằng tiền công tác phí và một phần tiền lương của mình; cơ quan tổ chức hội nghị trợ cấp tiền ăn, nghỉ cho những đại biểu không hưởng lương từ ngân sách nhà nước, bù đắp chênh lệch tiền ăn giữa mức chi quy định tại Thông tư này.

4. Cơ quan tài chính, kho bạc nhà nước có trách nhiệm kiểm tra việc chi

tiêu hội nghị của đơn vị từ trước khi chi, trong khi chi và sau khi chi để đảm bảo đúng chế độ quy định.

5. Các kỳ họp Quốc hội, Đại hội Đảng Cộng sản Việt Nam không áp dụng theo Thông tư này, sẽ có quy định riêng.

II. QUY ĐỊNH CỤ THỂ

1. Mức tiền ăn, nghỉ cho đại biểu dự hội nghị, tập huấn:

a. Mức tiền ăn: Mức tiền ăn hàng ngày cho mỗi đại biểu dự hội nghị, tập huấn quy định mức tối đa theo phạm vi, địa điểm tổ chức hội nghị, tập huấn như sau:

- Hội nghị ngành cấp Trung ương

+ Tổ chức tại Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh: 30.000đ/ngày/người.

+ Tổ chức tại các tỉnh: 25.000đ/ngày/người.

- Hội nghị cấp tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, hội nghị chuyên đề triển khai các chế độ, chính sách, hội nghị tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ kỹ thuật do các ngành cấp Trung ương, tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, huyện, quận, thị xã triệu tập, mức tiền ăn hàng ngày cho đại biểu dự là:

+ Hội nghị tổ chức tại Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh: 25.000đ/ngày/người.

+ Hội nghị tổ chức tại các tỉnh: 20.000đ/ngày/người.

+ Hội nghị cấp huyện, quận, thị xã: 15.000đ/ngày/người.

b. Mức tiền thuê chỗ ngủ: Mức tiền thuê chỗ ngủ cho đại biểu dự hội nghị được áp dụng theo mức tiền thuê chỗ ngủ khi cán bộ công chức đi công tác, tối đa không quá mức quy định dưới đây:

- Hội nghị ngành cấp Trung ương:

+ Tổ chức tại Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh: 90.000đ/ngày/người.

+ Tổ chức tại các tỉnh khác: 60.000đ/ngày/người.

- Hội nghị ngành cấp tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, hội nghị tập huấn, chuyên đề, hội nghị cấp quận, huyện, thị xã:

+ Tổ chức tại Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh: 60.000đ/ngày/người.

+ Tổ chức tại các tỉnh khác: 50.000đ/ngày/người.

+ Tổ chức tại huyện: 40.000đ/ngày/người.

c. Đóng góp của đại biểu dự hội nghị:

- Đại biểu dự hội nghị có đăng ký ăn, nghỉ với cơ quan, tổ chức hội nghị thì nộp đủ tiền ăn, tiền thuê chỗ ngủ cho cơ quan tổ chức hội nghị.

- Đối với đại biểu không hưởng lương từ ngân sách nhà nước thì cơ quan tổ chức hội nghị chi trả tiền ăn và tiền thuê chỗ ngủ theo mức tối đa quy định trên.

Thủ trưởng các Bộ, ngành, Chủ tịch Uỷ ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương dựa vào mức tiền ăn, tiền ngủ quy định trên đây và căn cứ vào tình hình cụ thể, khả năng ngân sách hàng năm để quy định chi tiết, cụ thể mức tiền thuê chỗ ngủ cho đại biểu dự từng loại hội nghị trên từng địa bàn cho phù hợp nhưng không được vượt quá mức quy định tại Thông tư này.

2. Nội dung chi của cơ quan tổ chức hội nghị: Cơ quan tổ chức hội nghị được chi các khoản sau:

- Tiền thuê hội trường trong những ngày tổ chức hội nghị (nếu có).

- Tiền in tài liệu phục vụ hội nghị. Đối với tài liệu tập huấn, cơ quan tổ chức hội nghị in bán cho đại biểu và những người có nhu cầu mua để bù đắp chi phí theo giá không tính lãi.

- Chi tiền ăn, thuê chỗ ngủ, tiền tàu xe cho đại biểu dự hội nghị không hưởng lương từ ngân sách nhà nước.

- Chi bù tiền ăn mức 10.000đ/ngày/người đối với hội nghị tổ chức tại các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; mức 5.000đ/ngày/người đối với hội nghị tổ chức tại huyện, thị cho những đại biểu đăng ký nghỉ tại hội nghị.

- Tiền thuê xe ôtô đưa đón đại biểu từ nơi nghỉ đến nơi tổ chức hội nghị (nếu có).

- Các khoản chi khác như: tiền nước uống cho đại biểu, báo cáo viên, tiền làm thêm giờ, tiền thuốc chữa bệnh thông thường, trang trí hội trường v.v.

3. Tất cả các hội nghị, hội thảo chi theo tinh thần tiết kiệm, không phô trương hình thức, không chi tiền bồi dưỡng hoặc tiền ăn trưa cho những đại biểu sở tại hưởng lương từ ngân sách nhà nước dự hội nghị, không chi các hoạt động tham quan, nghỉ mát, văn nghệ, trang trí, chụp ảnh ngoài quy định.

4. Trước khi tổ chức hội nghị, các cơ quan đơn vị lập dự toán chi tiêu hội nghị gửi cơ quan tài chính đồng cấp và kho bạc nơi cơ quan, đơn vị giao dịch.

Cơ quan tài chính các cấp có trách nhiệm kiểm tra dự toán chi hội nghị

của đơn vị, bảo đảm đúng chế độ quy định tại Thông tư này và căn cứ vào dự toán ngân sách năm mục 112 "Hội nghị", làm thủ tục thông báo hạn mức chi cho đơn vị.

Kho bạc nhà nước kiểm tra hồ sơ chứng từ, lệch chuẩn chi của thủ trưởng đơn vị về chi hội nghị, bảo đảm tính hợp pháp của chứng từ và phù hợp với hạn mức kinh phí chi hội nghị của đơn vị, làm thủ tục thanh toán kinh phí chi hội nghị cho đơn vị.

5. Cơ quan, đơn vị tổ chức hội nghị có trách nhiệm tập hợp chứng từ thu chi và quyết toán chi hội nghị cùng với quyết toán quý, năm của đơn vị.

Kinh phí chi tiêu hội nghị được bố trí trong dự toán hàng năm của cơ quan, đơn vị, cuối năm chi không hết đơn vị được chuyển chi cho các nội dung công việc khác sau khi đã thống nhất với cơ quan tài chính đồng cấp.

Cơ quan tài chính các cấp có trách nhiệm kiểm tra quyết toán chi tiêu hội nghị của cơ quan, đơn vị tổ chức hội nghị, tập huấn bảo đảm chi đúng chế độ quy định, trường hợp chi sai chế độ hoặc vượt mức quy định thì cơ quan tài chính có quyền xuất toán khoản chi sai chế độ, vượt mức quy định. Người nào ra lệnh chi sai phải bị xử phạt theo quy định tại Pháp lệnh Thực hành tiết kiệm, chống lãng phí.

III. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

1. Các doanh nghiệp nhà nước vận dụng Thông tư này để chi tiêu cho những hội nghị phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, chi tiêu hội nghị của doanh nghiệp phải tiết kiệm, có hiệu quả theo quy chế tài chính doanh nghiệp nhà nước do Chính phủ ban hành.

2. Thông tư này có hiệu lực thi hành sau 15 ngày kể từ ngày ký. Các thông tư quy định về chế độ hội nghị trước đây đều bãi bỏ.

KT. BỘ TRƯỞNG BỘ TÀI CHÍNH
THỨ TRƯỞNG
Phạm Văn Trọng

THÔNG BÁO SỐ 31/TB NGÀY 15-2-1993

Về việc treo Quốc kỳ, chào cờ và hát Quốc ca

Lâu nay, việc treo Quốc kỳ, làm lễ chào cờ vẫn được duy trì thường xuyên trong các trường học phổ thông, các đơn vị của các lực lượng vũ trang và tại nhiều cơ quan, đơn vị khác. Nhưng nhìn chung, việc treo Quốc kỳ, chào cờ và hát Quốc ca mỗi nơi làm một cách, chưa được thống nhất trong cả nước.

Để tiếp tục giữ gìn truyền thống tốt đẹp đó, thừa lệnh Thủ tướng Chính phủ, Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thực hiện thống nhất việc treo Quốc kỳ, làm lễ chào cờ như sau:

1. Treo Quốc kỳ

Các cơ quan Nhà nước, các nhà trường (kể cả học viện), các đơn vị vũ trang, các cửa khẩu biên giới, các cảng quốc tế phải có cột cờ và treo Quốc kỳ trước công sở, hoặc nơi trang trọng trước cửa cơ quan, Quốc kỳ phải đúng tiêu chuẩn về kích thước, màu sắc đã được Hiến pháp quy định.

- Trụ sở Phủ Chủ tịch, trụ sở Quốc hội, Lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh, trụ sở Chính phủ, Tòa án nhân dân Tối cao, Viện Kiểm sát nhân dân Tối cao, Bộ Ngoại giao, Đại sứ quán Việt Nam tại các nước, Cột cờ Hà Nội, trụ sở Uỷ ban nhân dân các cấp (trừ Uỷ ban nhân dân phường ở thành phố, thị xã), các cửa khẩu và cảng quốc tế treo Quốc kỳ 24/24 giờ hàng ngày.

- Trụ sở các Bộ, cơ quan ngang Bộ, các đơn vị vũ trang, nhà trường treo Quốc kỳ từ 6 giờ đến 18 giờ hàng ngày.

- Tất cả các cơ quan và đơn vị nói trên, đặc biệt là các cơ quan đối ngoại, khi có khách nước ngoài từ cấp Bộ trưởng trở lên đến thăm chính thức phải treo cờ quốc gia của khách cùng với Quốc kỳ.

2. Chào cờ

- Các đơn vị vũ trang, các trường phổ thông, trường dạy nghề và trung học chuyên nghiệp, các Học viện, các trường Đại học tổ chức chào cờ và hát Quốc ca một cách trang nghiêm vào sáng thứ 2 hàng tuần, trước buổi học đầu tiên.

Không dùng băng ghi âm và hệ thống phóng thanh thay cho việc hát Quốc ca. Các đơn vị nói trên cần tổ chức cho mọi người học hát Quốc ca đúng nhạc, đúng lời.

- Lễ chào cờ tại các buổi lễ lớn của Nhà nước hoặc các buổi đón tiếp mang nghi thức Nhà nước, những buổi lễ kỷ niệm của ngành, địa phương có thể sử dụng băng ghi âm hoặc quân nhạc thay cho hát Quốc ca.

Văn phòng Chính phủ đề nghị các đồng chí Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng các cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Uỷ ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phổ biến rộng rãi tới các cơ quan, đơn vị, trường học và toàn thể cán bộ, công nhân viên chức biết và thực hiện việc treo Quốc kỳ và làm lễ chào cờ theo những điểm hướng dẫn nói trên cho thống nhất, thực hiện từ ngày 1 tháng 4 năm 1993; nơi nào chuẩn bị kịp thì có thể thực hiện trước.

KT. THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ
BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM
VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ
Lê Xuân Trinh

TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. NHỮNG QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT VỀ NGHI THỨC NHÀ NƯỚC

1. Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 1992

2. Nghị định số 82/2001/NĐ-CP ngày 06/11/2001 của Chính phủ về nghi lễ Nhà nước và đón tiếp khách nước ngoài.

3. Nghị định của Chính phủ số 154/2004/NĐ-CP ngày 09/8/2004 về nghi thức Nhà nước trong tổ chức mít tinh, lễ kỷ niệm; trao tặng và đón nhận danh hiệu vinh dự nhà nước, Huân chương, Huy chương, Cờ thi đua của Chính phủ, Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ.

4. Quyết định của Thủ tướng Chính phủ số 122/2001/QĐ-TTg ngày 21/8/2001 về tổ chức và quản lý hội nghị, hội thảo quốc tế tại Việt Nam.

5. Thông tư của Bộ Tài chính số 93/1998/TT-BTC ngày 30 tháng 6 năm 1998 quy định chế độ chi tiêu hội nghị.

6. Thông báo số 31/TB ngày 15-2-1993 của Chính phủ về việc treo Quốc kỳ, chào cờ và hát Quốc ca.

II. CÁC TÀI LIỆU KHÁC

1. ***Nghi lễ giao tiếp xưa và nay.*** Việt Anh (biên soạn). NXB Văn hóa - Thông tin. Hà Nội - 2000.

2. ***Công tác hành chính - văn phòng trong cơ quan Nhà nước.*** Tạ Hữu Ánh. NXB Chính trị Quốc gia. Hà Nội - 2002.

3. ***Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh.*** TS. Thái Trí Dũng. NXB Thống kê. Năm 2005.

4. ***Nghệ thuật giao tiếp.*** Trịnh Quang Dũng, Bùi Việt Thuyên (biên dịch). NXB Văn hóa - Thông tin. Hà Nội - 2000.

5. ***Kỹ năng giao tiếp.*** Trịnh Xuân Dũng, Đinh Văn Đáng. NXB Đại học Quốc gia. Hà Nội 2000.

6. ***Nghiệp vụ văn phòng.*** Chủ biên: PGS.TS. Trịnh Xuân Dũng, biên soạn: ThS. Đinh Văn Đáng, CN Đặng Xuân Hà. NXB Văn hoá - Thông tin. Hà Nội - 2002.

7. ***Nghệ thuật tặng quà.*** Kim Đan, Duyên Hải (người dịch). NXB Văn hóa - Thông tin. Hà Nội - 2002.

8. ***Giáo trình Quản trị văn phòng.*** GS.TS. Nguyễn Thành Độ, GVC. Nguyễn Thị Thảo. Trường Đại học Kinh tế Quốc dân. Khoa Quản trị kinh doanh. NXB Lao động - Xã hội. Hà Nội -2005.

9. ***Quản trị hành chính văn phòng.*** Cao Xuân Đỗ (người dịch). NXB Thống kê. Năm 2000.

10. ***Nghề thư ký văn phòng hiện đại.*** Nguyễn Hạnh, Trần Thị Thanh Nguyên. NXB Trẻ 2001.

11. ***Cẩm nang cho người làm văn phòng.*** Phạm Cao Hoàn (biên dịch). NXB Thanh niên. Năm 1999.

12. ***Văn hóa ứng xử ở công sở.*** TS Trần Hoàng. NXB Chính trị Quốc gia. Hà Nội 2002.

13. ***Nghiệp vụ văn phòng và nghề thư ký.*** ThS. Lê Văn In, Phạm Hưng, Liêng Bích Ngọc. NXB Thành phố Hồ Chí Minh 2001.

14. ***Nghiệp vụ thư ký văn phòng.*** PTS. Dương Văn Khảm, Nguyễn Hữu Thời, ThS. Trần Hoàng. NXB Chính trị Quốc gia. Hà Nội 1997.

15. ***Nghệ thuật giao tiếp hữu hiệu nơi công sở.*** Hương Lan (biên dịch). NXB Trẻ. Năm 2002.

16. ***Giao tiếp và lễ tân văn phòng.*** Phan Thanh Lâm, Nguyễn Thị Hòa Bình. NXB Thống kê 2004.

17. ***Chân dung người thư ký hoàn hảo.*** Ts. Hoàng Phúc. NXB Thống kê 2002.

18. ***Nghiệp vụ thư ký văn phòng.*** Vũ Thị Phụng. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội 2000.

19. ***Tâm lý trong quản lý kinh doanh.*** PGS. TS Kinh tế Đỗ Văn Phức. Trường Đại học Bách khoa Hà Nội. NXB Khoa học và Kỹ thuật. Năm 2004.

20. ***Nghiệp vụ hành chính văn phòng.*** Luật sư Vũ Đình Quyền. NXB Thống kê. Năm 2005.

21. ***Hành chính văn phòng trong cơ quan Nhà nước.*** Chủ biên: TS. Lưu Kiếm Thanh, ThS. Bùi Xuân Lự, CN. Lê Đình Chúc. Học viện Hành chính Quốc gia. Khoa Văn bản và Công nghệ Hành chính. NXB Đại học Quốc gia. Hà Nội 1997.

22. ***Nghi thức nhà nước.*** TS. Lưu Kiếm Thanh. NXB Thống kê. Hà Nội - 2001.

23. ***Hướng dẫn kỹ thuật nghiệp vụ hành chính.*** PGS.TSKH. Nguyễn Văn Thâm, TS. Lưu Kiếm Thanh, TS. Lê Xuân Lam, ThS. Bùi Xuân Lự. NXB Thống kê. Hà Nội - 2003.

24. ***Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp trong Thương mại.*** TS. Nguyễn Văn Tuấn, Phạm Phương Trung. NXB Thống kê. Năm 2005.

25. ***Bộ tài liệu hướng dẫn thực hiện công việc chương trình đào tạo nghề thư ký văn phòng.*** Tổng cục dạy nghề. Dự án tăng cường các trung tâm dạy nghề năm 2002.

26. ***Giáo trình thực hành nghiệp vụ thư ký văn phòng.*** Trường TH Lưu trữ và Nghiệp vụ văn phòng I. Hà Nội 1998.

27. ***Giáo trình Nghiệp vụ thư ký văn phòng và tổ chức.*** Học viện Hành chính Quốc gia. Khoa Văn bản và Công nghệ Hành chính. Hà Nội 2002.

28. ***Giáo trình Nghiệp vụ thư ký.*** Sở Giáo dục - Đào tạo Hà Nội. NXB Hà Nội - 2005.

29. ***Giáo trình Nghiệp vụ thư ký văn phòng.*** Trường Cao đẳng Văn thư Lưu trữ Trung ương. NXB Văn hóa - Thông tin. Hà Nội - 2005.

30. ***Giáo trình Quản trị văn phòng.*** Trường Văn thư Lưu trữ Trung ương I. NXB Văn hóa - Thông tin. Hà Nội - 2005.

31. ***Hội nghị, hội thảo - Phương pháp và kỹ năng tổ chức.*** Viện nghiên cứu và đào tạo về quản lý. NXB Lao động Xã hội. Năm 2005.

MỤC LỤC

Lời giới thiệu 3
Lời nói đầu 5
Bài mở đầu 7

Phần thứ nhất: NGHỀ THƯ KÝ

Chương 1. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC VĂN PHÒNG VÀ NGHỀ THƯ KÝ VĂN PHÒNG THƯƠNG MẠI 11
I. Những vấn đề chung về văn phòng và văn phòng thương mại 12
II. Khái niệm, nhiệm vụ, vị trí của người thư ký văn phòng thương mại 23
III. Những yêu cầu cơ bản đối với người thư ký văn phòng thương mại 28

Chương 2. THU THẬP, XỬ LÝ VÀ CUNG CẤP THÔNG TIN 35
I. Một số vấn đề cơ bản về công tác thông tin 35
II. Thu thập và xử lý thông tin 46
III. Cung cấp thông tin trên lĩnh vực thương mại 48

Chương 3. XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH, KẾ HOẠCH CÔNG TÁC 51
I. Khái niệm, nội dung, vai trò của chương trình, kế hoạch công tác... 51
II. Phân loại chương trình, kế hoạch công tác 53
III. Những căn cứ để lập chương trình, kế hoạch công tác 56
IV. Yêu cầu và quy trình xây dựng chương trình, kế hoạch công tác... 57

Chương 4. TỔ CHỨC HỘI HỌP 64
I. Khái niệm và ý nghĩa của hội họp 64
II. Phân loại 65
III. Quy trình tổ chức cuộc họp 66

Chương 5. TỔ CHỨC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC 79
I. Phạm vi và mục đích đi công tác trong hoạt động thương mại 79
II. Chuẩn bị chuyến đi công tác 80
III. Nhiệm vụ của người thư ký trong thời gian lãnh đạo cơ quan đi công tác 84
IV. Nhiệm vụ của người thư ký sau khi đoàn công tác trở về 85

Phần thứ hai: GIAO TIẾP CỦA NGƯỜI THƯ KÝ VĂN PHÒNG THƯƠNG MẠI

Chương 6. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ GIAO TIẾP 89
I. Khái niệm, vai trò và các hình thức giao tiếp 90
II. Các nguyên tắc trong giao tiếp 98
III. Các kỹ năng giao tiếp 108
IV. Quan hệ của người thư ký văn phòng với lãnh đạo và đồng nghiệp 121

Chương 7. MỘT SỐ NGHI THỨC GIAO TIẾP CỤ THỂ 130
I. Sử dụng các biểu tượng quốc gia 130
II. Nghi thức gặp gỡ làm quen 138
III. Nghi thức xử sự trong giao tiếp 150
IV. Trang phục của người thư ký văn phòng thương mại 158
V. Giao tiếp qua điện thoại của người thư ký văn phòng thương mại... 161

Chương 8. TIẾP KHÁCH VÀ ĐÃI KHÁCH 169
I. Tiếp khách 169
II. Đãi khách 180
Phụ lục 191

Tài liệu tham khảo 240

NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI
4 - TỐNG DUY TÂN, QUẬN HOÀN KIẾM, HÀ NỘI
ĐT: (04) 8252916; 8257063 - FAX (04) 8257063

GIÁO TRÌNH

NGHIỆP VỤ THƯ KÝ VĂN PHÒNG THƯƠNG MẠI

TẬP I

NHÀ XUẤT BẢN HÀ NỘI - 2006

Chịu trách nhiệm xuất bản:
NGUYỄN KHẮC OÁNH

Biên tập:
NGUYỄN HUỲNH MAI

Bìa:
ĐẶNG VINH QUANG

Trình bày, kỹ thuật vi tính:
HOÀNG THÚY LƯƠNG

Sửa bản in:
TRỊNH MINH TUẤN

In 520 cuốn, khổ 17 x 24 cm tại Công ty cổ phần In Cầu Giấy. Quyết định xuất bản số 154 - 2006/CXB/615GT - 15/HN. In xong và nộp lưu chiểu quý IV/2006.

BỘ GIÁO TRÌNH XUẤT BẢN NĂM 2006
KHỐI TRƯỜNG TRUNG HỌC THƯƠNG MẠI - DU LỊCH

1. LUẬT THƯƠNG MẠI QUỐC TẾ
2. LUẬT THƯƠNG MẠI
3. QUỐC TẾ VŨ
4. LỊCH SỬ VĂN HÓA VIỆT NAM
5. TIẾNG VIỆT THỰC HÀNH
6. NGHIỆP VỤ VĂN THƯ CƠ BẢN
7. NGHIỆP VỤ LƯU TRỮ CƠ BẢN
8. THÔNG TIN THƯ VIỆN
9. NGHIỆP VỤ THANH TOÁN (CHUYÊN NGÀNH LỄ TÂN)
10. QUAN HỆ KINH TẾ QUỐC TẾ
11. KINH TẾ NGOẠI THƯƠNG
12. THANH TOÁN QUỐC TẾ
13. VẬN TẢI VÀ GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT NHẬP KHẨU
14. KẾ TOÁN CHUYÊN NGÀNH KINH DOANH DL - KL - KS
15. NGHIỆP VỤ THƯ KÝ VĂN PHÒNG THƯƠNG MẠI
16. MARKETING THƯƠNG MẠI
17. BẢO HIỂM TRONG NGOẠI THƯƠNG
18. TIẾP THỊ KINH DOANH
19. LÝ THUYẾT KỸ THUẬT PHỤC VỤ BAR
20. HẠCH TOÁN ĐỊNH MỨC
21. MARKETING QUỐC TẾ
22. MARKETING DU LỊCH
23. GIAO TIẾP TRONG KINH DOANH DU LỊCH
24. KẾ TOÁN XUẤT NHẬP KHẨU
25. XÁC SUẤT THỐNG KÊ
26. INTERNET - WEB TRONG DOANH NGHIỆP THƯƠNG MẠI
27. THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ
28. TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH KINH DOANH
29. THƯ TÍN THƯƠNG MẠI
30. CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG
31. THỰC HÀNH TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH ANH VĂN THƯƠNG MẠI (ELEMENTARY)
32. THỰC HÀNH TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH ANH VĂN THƯƠNG MẠI (PRE-INTERMEDIATE)
33. THỰC HÀNH TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH ANH VĂN THƯƠNG MẠI (INTERMEDIATE)
34. TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH XNK
35. DINH DƯỠNG VÀ VỆ SINH AN TOÀN THỰC PHẨM
36. TỔ CHỨC LAO ĐỘNG KĨ THUẬT NHÀ BẾP
37. THỰC HÀNH KĨ THUẬT CHẾ BIẾN MÓN ĂN
38. BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG VỆ SINH AN TOÀN
39. VĂN HÓA ẨM THỰC
40. PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG THỰC ĐƠN
41. VĂN HÓA DU LỊCH
42. HƯỚNG DẪN DU LỊCH
43. NGHIỆP VỤ KINH DOANH LỮ HÀNH
44. LỄ TÂN NGOẠI GIAO
45. TỔ CHỨC KINH DOANH NHÀ HÀNG
46. ĐỊA LÝ DU LỊCH
47. THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ LỄ TÂN
48. THỰC HÀNH NGHIỆP VỤ BAR
49. TIẾNG ANH NGHIỆP VỤ KINH DOANH DU LỊCH
50. TIẾNG ANH NGHIỆP VỤ KINH DOANH THƯƠNG MẠI.
51. TIẾNG ANH NGHIỆP VỤ KINH DOANH KHÁCH SẠN
52. KẾ TOÁN DOANH NGHIỆP TM - DV
53. THUẾ VÀ HỆ THỐNG THUẾ VIỆT NAM
54. LÝ THUYẾT KỸ THUẬT CHẾ BIẾN SẢN PHẨM ĂN UỐNG
55. TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH THƯ KÝ VĂN PHÒNG
56. TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH TIN HỌC
57. LÝ THUYẾT KỸ THUẬT PHỤC VỤ BÀN
58. NGỮ ÂM TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH
59. TỪ VỰNG TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH

GT Nghiệp vụ thư ký văn phòng
1011080000150
33,500

Giá: 33.500đ