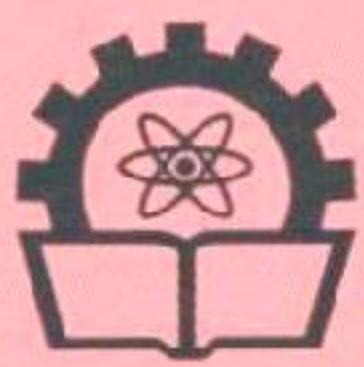




HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH

GIÁO TRÌNH

# NGHIỆP VỤ THƯ KÝ



NHÀ XUẤT BẢN KHOA HỌC VÀ KỸ THUẬT

***Biên soạn:***

TS. Nguyễn Văn Hậu

ThS. Hoàng Thị Hoài Hương

ThS. Nguyễn Thị Hồng

ThS. Lê Ngọc Hồng

## LỜI NÓI ĐẦU

Cùng với sự phát triển của xã hội, vai trò của người thư ký trong các văn phòng, cơ quan, tổ chức cũng ngày càng trở nên chuyên môn hóa hơn. Lao động của người thư ký góp phần không nhỏ đảm bảo cho hoạt động quản lý của người lãnh đạo và các hoạt động khác của cơ quan, đơn vị có hiệu quả.

Giáo trình “Nghiệp vụ thư ký” dành cho hệ đào tạo Trung cấp hành chính. Tập thể tác giả đã cố gắng trình bày một cách hệ thống kiến thức cơ bản về nghiệp vụ thư ký, đặc biệt là thư ký văn phòng.

Các vấn đề nêu ra tuy còn ít nhiều mang tính đại cương, nhập môn về nghề thư ký văn phòng, song cũng có thể giúp học viên có những kiến thức ban đầu và rèn luyện một số kỹ năng cơ bản về nghề nghiệp này.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong quá trình biên soạn, song khó tránh khỏi những khiếm khuyết, do vậy Khoa Văn bản và Công nghệ Hành chính cùng tập thể tác giả hy vọng sẽ nhận được sự đóng góp ý kiến của bạn đọc để tiếp tục hoàn thiện tập tài liệu này

Hà Nội, tháng 10 năm 2007

KHOA VĂN BẢN VÀ CÔNG NGHỆ HÀNH CHÍNH



## *Chương I*

# **QUAN NIỆM CHUNG VỀ NGHỀ THƯ KÝ**

## **I. KHÁI NIỆM THƯ KÝ VÀ NGHỀ THƯ KÝ VĂN PHÒNG**

### **1. Khái niệm thư ký**

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

- *Thứ nhất*: Thư ký là người được giao làm các công việc liên quan đến văn thư liên lạc thư tín và thủ tục hành chính ở văn phòng của một cơ quan, tổ chức.
- *Thứ hai*: Thư ký là người được giao việc ghi chép hoặc soạn thảo những văn bản, giấy tờ quan trọng trong một cuộc họp hay hội nghị (thư ký cuộc họp, thư ký hội đồng khoa học).
- *Thứ ba*: Thư ký là người đại diện hoặc được giao nhiệm vụ điều hành công việc hàng ngày của một số tổ chức và đoàn thể (Tổng thư ký hội nhà văn).
- *Thứ tư*: Thư ký là người giúp việc cho người lãnh đạo

cao nhất của một cơ quan hoặc một nhân vật cấp cao nào đó trong các công việc về giấy tờ, giao thiệp sắp xếp, chuẩn bị nội dung công việc hàng ngày.

- *Thứ năm:* Thư ký là người trợ lý của các cấp quản trị, là người nắm vững các nghiệp vụ hành chính văn phòng, có khả năng chịu trách nhiệm mà không cần kiểm tra trực tiếp, có óc phán đoán, sáng kiến và đưa ra các quyết định trong phạm vi quyền hạn của mình.

Mặc dù có nhiều định nghĩa khác nhau, nhưng dù ở vị trí nào công việc của người thư ký cũng luôn luôn gắn liền với giấy tờ, văn bản, thông tin giao tiếp, hay nói cách khác là những công việc mang tính chất hành chính (theo nghĩa hẹp).

## 2. Vị trí của người thư ký văn phòng

Ngày nay, 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 ngày càng trở nên hết sức quan trọng, có ảnh hưởng và tác động mạnh mẽ đến hoạt động và sự phát triển của các cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp.

Xuất phát từ những nhiệm vụ và công việc cụ thể mà thư ký thường xuyên phải đảm nhận, cũng như đóng góp của họ đối với hoạt động chung của cơ quan. Chính vì vậy, quan niệm và nhận thức của xã hội nói chung, của những người lãnh đạo nói riêng đối với vị trí của người thư ký văn phòng đã có nhiều thay đổi với những điểm chính sau đây:

- *Thứ nhất:* 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 cơ quan và người lãnh đạo.

Trong hoạt động quản lý nói chung không thể thiếu thông tin, nếu không có thông tin người lãnh đạo, quản lý không thể có cơ sở, căn cứ để ban hành các quyết định quản lý của mình đã được triển khai và thực hiện như thế nào trong thực tế. Thư ký là những người giúp cơ quan lãnh đạo thu thập các thông tin từ nhiều nguồn (qua sự tiếp nhận và xử lý thông tin từ văn bản, điện thoại, fax, telex...). 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, nhìn ở góc độ này thì hoạt động thư ký có ảnh hưởng rất đáng kể tới các quyết định quản lý của cơ quan.

- *Thứ hai:* Thư ký văn phòng là những người góp phần bảo đảm cho hoạt động của cơ quan, đơn vị và hoạt động của người lãnh đạo được đều đặn và thông suốt.

Để hoạt động của các tổ chức, cơ quan thông suốt người lãnh đạo phải tiến hành hàng loạt các hoạt động cụ thể: Hội họp, đàm phán, kiểm tra, ra quyết định, giao tiếp... Những hoạt động này rất đa dạng, được tiến hành thường xuyên, liên tục. Tham gia vào các hoạt động này không chỉ nhà quản lý mà còn có các cán bộ chuyên môn thuộc nhiều đơn vị, nhiều bộ phận khác nhau.

Để các hoạt động này được tiến hành thông suốt và đều đặn cần phải có sự sắp xếp và tổ chức điều hành một cách

khoa học và hợp lý. Đó chính là một trong những chức năng của văn phòng do một hoặc nhiều thư ký văn phòng đảm nhiệm.

- *Thứ ba*: Thư ký văn phòng (thư ký lãnh đạo) trong một chừng mực nào đó, còn là người tham mưu, tư vấn cho thủ trưởng những vấn đề có liên quan đến chức năng nhiệm vụ của văn phòng.

Ví dụ, chánh văn phòng thông báo cho thủ trưởng biết tình hình các đơn vị triển khai thực hiện một quyết định nào đó của thủ trưởng cơ quan, phản ánh những vướng mắc mà các đơn vị đang gặp phải và đề xuất ý kiến tháo gỡ. Trên cơ sở đó, thủ trưởng sẽ nghiên cứu và ra các quyết định tiếp theo cho phù hợp. Hoặc chánh văn phòng có thể tham mưu cho thủ trưởng trong việc bố trí sắp xếp nơi làm việc của các bộ phận trong cơ quan sao cho hợp lý và hiệu quả.

- *Thứ tư*: Thư ký văn phòng là mắt xích, nối liền và duy trì các mối quan hệ của cơ quan cũng như của người lãnh đạo.

Hoạt động của cơ quan, tổ chức luôn gắn liền với các mối quan hệ đa chiều: quan hệ với các cơ quan cấp trên, cấp dưới, ngang cấp; với chính quyền địa phương; với các cơ quan tổ chức bên ngoài, và các cá nhân có liên quan... các mối quan hệ này được tiến hành theo nhiều phương thức khác nhau như: qua văn bản, điện thoại, gặp gỡ trực tiếp và trao đổi, v.v. nhưng dù là dưới hình thức nào thì hầu như các mối quan hệ này đều qua khâu trung gian là các

thư ký văn phòng. Họ là những người trực tiếp nhận và chuyển giao văn bản từ nơi khác gửi đến cho thủ trưởng và các bộ phận trong cơ quan. Thông qua công việc, các thư ký văn phòng đã góp phần quan trọng vào việc duy trì các mối quan hệ đa chiều của cơ quan. Thái độ và phong cách làm việc của thư ký có thể góp phần tăng cường, mở rộng các mối quan hệ đó, nhưng đồng thời cũng có thể gây ảnh hưởng theo chiều ngược lại.

- *Thứ năm*: Trong một chừng mực nào đó, thư ký còn là người thân cận nhất được thủ trưởng cơ quan tin cậy.

### **3. Phân loại thư ký**

#### **3.1. Thư ký hội nghị**

Thư ký hội nghị là người được giao việc ghi chép những nội dung quan trọng trong một cuộc họp hay hội nghị; soạn thảo văn bản, chuẩn bị những giấy tờ, tài liệu cần thiết phục vụ cho cuộc họp, hội nghị đó.

Ví dụ: Thư ký Hội đồng khoa học, thư ký Hội nghị quốc gia về chiến lược bảo vệ và chăm sóc trẻ em, thư ký Hội nghị các quốc gia tiểu vùng sông Mêkông v.v...

#### **3.2. Thư ký văn phòng**

Thư ký văn phòng là những người được giao đảm nhận một phần hoặc toàn bộ các công việc liên quan tới những lĩnh vực chuyên môn của một văn phòng như:

- Nghiệp vụ văn thư: soạn thảo văn bản, đăng ký, quản

lý văn bản, lưu trữ hồ sơ tài liệu và tổ chức phục vụ việc sử dụng, khai thác văn bản.

- Công tác thông tin: thu thập, xử lý, lưu trữ và tổ chức phục vụ việc khai thác thông tin, liên lạc thư tín.

- Công tác giao tiếp, sắp xếp, tổ chức các công việc hàng ngày và một số thủ tục hành chính khác ở văn phòng của cơ quan, tổ chức.

Ngoài ra, người ta có thể phân loại thư ký dựa vào các tiêu chí khác nhau:

- *Căn cứ vào công việc chuyên môn có thể chia thành:* thư ký phụ trách văn thư; thư ký phụ trách việc tổng hợp thông tin và soạn thảo văn bản, thư ký kế toán, thư ký phụ trách thông tin liên lạc (điện thoại, fax...), thư ký phụ trách vật tư, thiết bị văn phòng, v.v... Những công việc này có thể giao cho nhiều người đảm trách (đối với những cơ quan, tổ chức lớn) hoặc một người phụ trách tất cả (đối với văn phòng nhỏ như văn phòng một khoa của một trường đại học).

- *Căn cứ vào chức trách được giao, dưới góc độ quản lý phân thành 2 loại:*

+ Thư ký điều hành (gồm chánh, phó văn phòng ở những cơ quan lớn hoặc trưởng, phó phòng hành chính hay hành chính tổng hợp ở những cơ quan vừa và nhỏ).

+ Thư ký chuyên môn (là những chuyên viên văn phòng được giao đảm nhận công việc cụ thể như văn thư, kế toán, quản trị...).