

Số: 336/QĐ-ĐHNT

Khánh Hòa, ngày 21 tháng 4 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

V/v Ban hành Quy ước Văn hóa công sở
của công chức, viên chức và người lao động Trường Đại học Nha Trang

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

Căn cứ Quyết định số 155/CP ngày 16/8/1966 của Hội đồng Chính phủ về việc thành lập và quy định nhiệm vụ, quyền hạn của Trường Thủy sản nay là Trường Đại học Nha Trang;

Căn cứ Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg ngày 10/12/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Điều lệ trường Đại học;

Xét đề nghị của ông Trưởng phòng Đảm bảo Chất lượng và Thanh tra,

QUYẾT ĐỊNH:

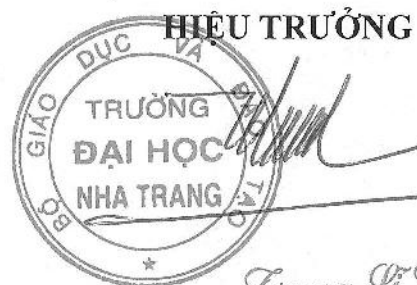
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy ước Văn hóa công sở của công chức, viên chức và người lao động Trường Đại học Nha Trang.

Điều 2. Quy ước này nhằm xây dựng môi trường làm việc văn minh, hội nhập; thúc đẩy sự đổi mới, năng động, sáng tạo và nâng cao tính chuẩn mực, uy tín của đội ngũ công chức, viên chức và người lao động Trường Đại học Nha Trang, qua đó góp phần xây dựng thương hiệu Nhà trường.

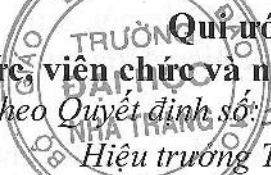
Điều 3. Các trưởng đơn vị, công chức, viên chức, người lao động của Trường Đại học Nha Trang chịu trách nhiệm thi hành quyết định này kể từ ngày ban hành.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Lưu VT.



Trang Sĩ Trung

**Quy ước Văn hóa công sở**
của công chức, viên chức và người lao động Trường Đại học Nha Trang
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 326/QĐ-ĐHNT ngày 21 tháng 4 năm 2016 của
Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang)

I. VĂN HÓA TRONG GIAO TIẾP

1. Văn hóa chào hỏi

- Khi gặp nhau cần vui vẻ, chào hỏi lịch sự, đúng mực, thân thiện, bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau;
- Khi người được chào đang bận giao tiếp với người khác, có thể chỉ cần cười hoặc gật đầu chào thể hiện sự nhận biết đối tượng;
- Thứ tự ưu tiên gặp nhau chào:
 - Cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên: Khi gặp lãnh đạo, cần chủ động chào trước, thể hiện sự kính trọng. Lãnh đạo cũng phải đáp lại bằng cử chỉ chào hỏi thân thiện, hoặc có thể gật đầu mỉm cười đáp lại;
 - Đồng nghiệp cùng cấp: Khi gặp nhau chủ động chào theo tuổi tác (người nhỏ tuổi hơn chào trước);
 - Đối với phụ huynh: Khi giải quyết công việc cán bộ, giảng viên, nhân viên phải chủ động niềm nở chào trước.

2. Văn hóa bắt tay

- Dùng tay phải để bắt tay trong quá trình giao tiếp;
- Khi chủ động bắt tay, mắt nhìn thẳng vào mắt người tiếp xúc. Không bắt tay quá lâu, lắc mạnh, lắc nhiều lần;
- Người chủ động bắt tay thực hiện lần lượt từng người theo thứ tự đến trước, đến sau, người cao tuổi hơn, người có chức vụ cao hơn. Khi ở vị trí xã hội thấp hơn, nên chờ đối tác đưa tay trước.

3. Văn hóa sử dụng điện thoại

- Nhấc điện thoại nghe và trả lời sau không quá ba hồi chuông. Khi nhận điện thoại, câu đầu tiên: “Alô, xin chào”, cười vui / tự xưng: “Tên người nghe hoặc Tên đơn vị / Xin được lắng nghe nội dung”;
- Khi gọi đi, câu đầu tiên: “Alô, Chào hỏi”, xưng danh vị thế người gọi / xin được gặp đối tượng/trình bày nội dung gọi;
- Trong quá trình đàm thoại đôi bên (nghe hoặc gọi): nên nói ngắn gọn, rõ ràng, nhỏ nhẹ, không làm ảnh hưởng đến những người xung quanh, giọng nói vui vẻ, tích cực, luôn thể hiện sự sẵn sàng giúp đỡ, phục vụ theo yêu cầu, không cắt ngang giữa chừng câu nói của người khác;
- Không nên tranh cãi công việc qua điện thoại. Nếu xảy ra tranh luận, bức xúc thì vẫn luôn giữ thái độ bình tĩnh, nhã nhặn, cần thiết có thể xin lỗi và lịch thiệp hẹn mời gặp tại nơi làm việc để trao đổi trực tiếp giải quyết công việc;

- Giọng nói lịch thiệp và luôn lắng nghe lời người khác nói, khi giải thích cần trình bày rõ ràng, cụ thể, chi tiết để người nghe có thể hiểu được mục đích, thỏa mãn yêu cầu, chấm dứt nhanh nội dung đàm thoại;
- Kết thúc cuộc đàm thoại đôi bên (gọi hoặc nghe) bằng một lời chào thân thiện, hoặc cảm ơn và đặt máy nhẹ nhàng;
- Đặt âm thanh chuông điện thoại vừa đủ nghe, không để tiếng chuông làm ảnh hưởng đến mọi người xung quanh (đặc biệt đối với điện thoại di động);
- Trường hợp người gọi để lại lời nhắn, người nhận điện thoại giùm phải có trách nhiệm truyền đạt lại lời nhắn kịp thời và đúng đối tượng.

4. Văn hóa giới thiệu

a. Giới thiệu chongười khác

- Giới thiệu người có địa vị thấp cho người có địa vị cao;
- Giới thiệu họ và tên, luôn đi kèm chức vụ, công việc, nơi làm việc;
- Giới thiệu người trong cơ quan trước với đối tác/người mới đến. Nên giới thiệu từng cá nhân theo thứ tự ưu tiên từ chức vụ cao nhất (nếu có), hoặc theo tuổi đời.

b. Tự giới thiệu

- Nếu lần đầu gặp nhau, cần có giao tiếp tự giới thiệu;
- Người chủ động tiếp xúc sẽ tự giới thiệu ngắn gọn về mình; tránh rườm rà, phức tạp, trình bày thành tích, quá trình làm việc; sau đó người tiếp đón cũng tự giới thiệu lại về mình và xin lắng nghe yêu cầu.

5. Văn hóa sử dụng danh thiếp

a. Khi giới thiệu, sử dụng danh thiếp

- Danh thiếp chỉ được sử dụng để giới thiệu chủ thể cá nhân trong quan hệ giao dịch công tác và truyền bá thương hiệu Trường;
- Người có chức danh được sử dụng danh thiếp luôn chuẩn bị đầy đủ danh thiếp, để khi mới gặp đối tác lần đầu có thể trao danh thiếp ngay trong quá trình tiếp khách, tiếp xúc đối tác;
- Danh thiếp có thể gửi kèm theo quà tặng, đồ lưu niệm, có thể dùng để thăm hỏi, cảm ơn vì công việc Nhà trường;
- Không viết thêm những thông tin ngoài qui định, hoặc thông tin cá nhân khác trên danh thiếp;
- Không được đưa danh thiếp của mình cho người khác sử dụng. Giữ gìn cẩn thận danh thiếp.

b. Cách trao, nhận danh thiếp

- Người tự giới thiệu chủ động đưa danh thiếp của mình khi tiếp xúc đối tác;
- Người được giới thiệu đưa danh thiếp sau, sau khi đã nhận được danh thiếp của người tự giới thiệu;
- Khi đưa danh thiếp cho nhau, nên đứng lên và chọn chiều danh thiếp sao cho người nhận có thể đọc được ngay;

- Nếu bên đối diện đưa danh thiếp trước, bên nhận nên gật đầu nhẹ nhàng và đọc ngay nội dung một cách trân trọng;
- Đôi bên đưa – nhận danh thiếp nên giữ khoảng cách một cánh tay, cùng tập trung đọc nhanh và xác nhận lại các nội dung thông tin trên danh thiếp. Nếu cần thiết, có thể hỏi thêm thông tin về cách phát âm tên hoặc bất cứ thông tin gì chưa rõ trên danh thiếp;
- Khi trao đổi danh thiếp với nhiều người, hãy bắt đầu đưa danh thiếp tuần tự từ người có vị trí cao nhất;
- Khi trao đổi danh thiếp với nhiều nhóm, hãy bắt đầu đưa danh thiếp tuần tự cho từng người đứng đầu của mỗi nhóm;
- Sắp xếp lại danh thiếp của đối tác sau khi nhận và đặt ngay trước mặt trong quá trình ngồi trao đổi, thảo luận;
- Khi đến nơi giải quyết công việc mà không gặp được đối tác, có thể để lại danh thiếp của mình, thông tin mình đã đến và xin hẹn cuộc gặp sau.

6. Văn hóa sử dụng email

- Luôn sử dụng địa chỉ email của cơ quan khi giao dịch công việc. Nếu giao dịch ngoài công việc, có thể sử dụng địa chỉ email riêng nhưng tránh sử dụng những địa chỉ email phản cảm, thiếu chuyên nghiệp;
- Tiêu đề thư nên ngắn gọn, thông báo chính xác nội dung của email. Nếu email mang tính định kỳ, chẳng hạn như báo cáo hàng tháng, nên ghi thêm tháng liên quan trong tiêu đề;
- Cần thay đổi tiêu đề cho phù hợp với từng nội dung để người nhận không bị nhầm lẫn giữa email cũ và email mới nếu nội dung đó có thay đổi, chỉnh sửa. Giữ nguyên tiêu đề nếu trao đổi về cùng chủ đề;
- Luôn kết thúc email với tên, chức vụ và các thông tin liên lạc như địa chỉ email, số điện thoại, fax, địa chỉ cơ quan. Nếu sử dụng email cơ quan cho việc riêng (ví dụ gửi cho bạn bè, người thân), cần cân nhắc có nên để nguyên chữ ký (signature) vào cuối email hoặc chỉ để họ tên;
- Kiểm tra trước khi gửi liệu đã gửi đúng file đính kèm (nếu có). Nếu file có dung lượng lớn, cần nén lại trước khi gửi;
- Nếu nhận được email và cần phải trả lời nhưng chưa có thời gian, hãy gửi một email cho người gửi, thông báo đã nhận được email của họ, đồng thời cho biết thời gian sẽ trả lời;
- Khi không thể kiểm tra email trong một ngày hay nhiều hơn, nên thiết lập chế độ gửi email trả lời tự động để thông báo mình đang tạm thời không thể trả lời.

II. VĂN HÓA TRONG SINH HOẠT

1. Văn hóa hội họp

a. Đối với Ban tổ chức

- Thông báo sớm các thông tin cần thiết về cuộc họp và tạo điều kiện thuận lợi về thời gian, địa điểm để triệu tập được đầy đủ các đối tượng dự họp;

- Trước cuộc họp, cần chuẩn bị đầy đủ chương trình, tài liệu về nội dung làm việc; kiểm tra các điều kiện thiết bị, phương tiện phục vụ cuộc họp (đèn chiếu, âm thanh, ánh sáng, chỗ ngồi, nước uống, ...);
- Triển khai nội dung cuộc họp đảm bảo tính dân chủ, thực hiện văn hóa phản biện và đảm bảo thời gian qui định;
- Kết thúc cuộc họp cần có kết luận về vấn đề đã thảo luận, rút kinh nghiệm, đề xuất giải pháp giải quyết.

b. Đối với các thành viên tham dự

- Đi họp đúng đối tượng với trang phục theo quy định của Ban tổ chức, thực hiện ứng xử văn hóa trong giao tiếp hội họp;
- Tham dự đầy đủ, đúng giờ; trong trường hợp vì lý do chính đáng không thể tham gia hoặc đến muộn giờ phải thông báo với người tổ chức trước khi bắt đầu; không tự động ra về khi cuộc họp chưa kết thúc. Trong trường hợp cần ra ngoài, phải xin phép và được sự đồng ý của Ban tổ chức hoặc người chủ trì;
- Tuân thủ quy định của cuộc họp, không nói chuyện riêng, ngủ, không đọc sách báo, chơi trò chơi trên máy điện thoại, máy tính; tắt điện thoại di động hoặc để chế độ rung. Trong trường hợp phải nghe – gọi điện thoại, người sử dụng cần ra khỏi phòng họp trong thời gian ngắn nhất có thể;
- Chú ý lắng nghe, tích cực phát biểu với tinh thần xây dựng vì lợi ích, hiệu quả của công việc. Tùy theo nội dung, tính chất của hội họp, các cá nhân được phân công phát biểu cần chuẩn bị trước nội dung phát biểu đầy đủ, ngắn gọn theo chủ đề;
- Khi kết thúc cuộc họp, các thành viên dự họp hỗ trợ Ban tổ chức thu xếp bàn ghế, thu dọn rác (nếu có), tắt đèn, quạt, máy lạnh, đèn chiếu.

2. Văn hóa ra vào cơ quan và trang phục

- Khi ra vào Trường cần xuống xe máy, tháo khăn che mặt, dẫn bộ xe qua cổng và để xe các loại đúng nơi quy định; không để xe tại giảng đường, nơi làm việc (trừ một số trường hợp đặc biệt được sự đồng ý của Giám hiệu);
- Khi đến Trường cần mặc trang phục gọn gàng, lịch sự, kín đáo, đeo băng tên (nếu có).

3. Văn hóa phản biện

- Phản biện (đóng góp ý kiến, phê bình, hiến kế giải pháp hoàn thiện công việc) phải mang tính khách quan, khoa học vì lợi ích chung nhằm củng cố, phát triển, đoàn kết và giữ gìn uy tín Nhà trường;
- Tuân thủ qui trình phản biện chuyên môn theo đúng nội dung công việc và yêu cầu của hội đồng chuyên ngành;
- Trong quá trình phản biện công việc chung tại các cuộc họp, chủ tọa/hội đồng phải tôn trọng ý kiến trao đổi cá nhân, tránh thành kiến, trù dập, đặc biệt đối với những ý kiến phản biện có tính chất trái chiều;
- Không được truyền đạt các ý kiến trao đổi, đóng góp, phản biện cá nhân, tập thể ra bên ngoài cuộc họp khi chưa có kết luận chính thức của người chủ trì;

- Không sử dụng tình cảm, chức vụ, quyền lực để phản biện, nhằm mục đích chỉ trích, chia bè phái, trục lợi, chống đối tập thể, Nhà trường.

4. Văn hóa giải quyết xung đột, mâu thuẫn

- Khi phát sinh mâu thuẫn, xung đột, không nóng vội, cần bình tĩnh, không lớn tiếng, không sử dụng ngôn từ phi văn hóa, khó nghe và xúc phạm nhau;
- Luôn có ý thức cầu thị, chia sẻ thông tin trên tinh thần lắng nghe, hợp tác, tôn trọng nhau, chia sẻ trách nhiệm, đoàn kết nội bộ;
- Không giải quyết mâu thuẫn, xung đột trong xử lý công việc trên tinh thần, tình cảm, vụ lợi tập thể, cá nhân và huyết thống;
- Phân tích, xử lý mâu thuẫn, xung đột phải có cơ sở khoa học, khách quan về nguồn gốc, điều kiện, hoàn cảnh, nguyên nhân, trình độ nhận thức, tính cách con người trong nội dung sự việc. Từ đó có kết luận đúng đắn đối với từng công việc, từng người và đúng qui trình;
- Quan tâm đến điều kiện, quyền và lợi ích hợp pháp chính đáng, hài hòa giữa các cá nhân, đơn vị tập thể và Nhà trường để giải quyết xung đột, mâu thuẫn, đặc biệt đối với mâu thuẫn có tính chất đối kháng.

5. Văn hóa dự tiệc

- Không dùng thìa, đũa, nĩa của mình để gắp thức ăn cho mọi người (hoặc khách). Nên để mọi người cùng tự nhiên thưởng thức ẩm thực theo khẩu vị, ý muốn;
- Không để phát âm to khi ăn, uống; nên cố gắng ăn hết khẩu phần của mỗi người, tránh bỏ lại quá thừa, gây lãng phí, thể hiện thiếu tôn trọng người tổ chức, người mời;
- Khi dự tiệc buffet, nên mời và nhường khách, lãnh đạo, người lớn tuổi chọn thức ăn trước; không lấy một lúc quá nhiều thức ăn; không đứng sát bàn chứa thức ăn, thức uống để ăn, uống, nói chuyện;
- Nếu muốn hút thuốc phải tìm hiểu qui định nơi tổ chức tiệc, xin phép người ngồi bên cạnh, hoặc phải ra ngoài;
- Vừa ăn có thể vừa nói chuyện với người bên cạnh, tuy nhiên khi đang nhai thức ăn thì không nên nói chuyện nhiều;
- Trong buổi tiệc có thể nói chuyện vui vẻ, hòa nhập vào các chủ đề một cách cởi mở, thân thiện và tôn trọng nhau. Tuy nhiên không nên đề cập nhiều về chính trị, sở thích cá nhân, tôn giáo, những điều có thể bị tiết lộ bí mật của tập thể, Nhà trường;
- Không ép khách và bản thân uống quá nhiều rượu, bia; tuyệt đối không để say rượu, bia, nói nhảm hoặc có hành vi thiếu văn hóa;
- Những người có nhu cầu về sớm thì lịch sự chào tạm biệt xin phép ra về trước; chủ tiệc, chủ mời không nên ăn xong và về trước khách.

6. Văn hóa bố trí chỗ ngồi trong phòng hội họp, xe công vụ

a. Trong các buổi họp có đối tác, khách mời

- Bàn chủ tọa điều khiển hội họp được dành cho: Ban giám hiệu, người chủ trì. Bàn chủ tọa cần được bố trí sao cho người ngồi có thể quan sát được cửa ra vào;

VA
NG
IQ
IANG

- Đối tác, khách mời ngồi đối diện với lãnh đạo quan trọng nhất; hoặc ở vị trí trang trọng nhất;
- Những người quan trọng thứ hai (đội ngũ lãnh đạo đơn vị) ngồi bên tay phải của bàn chủ tọa, ban lãnh đạo Nhà trường;
- Những người quan trọng thứ hai của đối tác, khách mời ngồi bên tay phải của đối tác;
- Các vị trí khác sắp xếp tiếp theo thứ tự ưu tiên từ trên xuống dưới (ngồi bên tay phải quan trọng hơn ngồi bên tay trái).

b. Trong các buổi họp nội bộ trường

- Ban Lãnh đạo, người triệu tập ngồi tại ghế chủ tọa;
- Người quan trọng tiếp theo ngồi ngay sau vị trí của lãnh đạo, hoặc ngồi ở vị trí ngay bên cạnh phía tay phải của lãnh đạo; tiếp đến người quan trọng tiếp theo ngồi phía tay trái cạnh lãnh đạo;
- Các vị trí khác sắp xếp tiếp theo thứ tự ưu tiên (ngồi bên tay phải quan trọng hơn ngồi bên tay trái);
- Sinh viên (nếu có) được bố trí ngồi ở vị trí phía sau đội ngũ lãnh đạo, cán bộ quản lý và giảng viên.

c. Khi sử dụng xe ô tô công vụ

- Bố trí người có chức vụ cao nhất hoặc khách chính ngồi bên phải hàng ghế sau của xe. Vị trí của chủ nhà là ở sau lái xe khi xe có khách. Nếu có 3 người cùng ngồi chung ghế sau lái xe thì chỗ ở giữa được coi là chỗ thứ 3 về tầm quan trọng;
- Bảo vệ, phiên dịch hay cán bộ tháp tùng ngồi ghế trước, cạnh lái xe. Nếu cần phiên dịch cho khách thì bảo vệ nhường chỗ cho phiên dịch và đi theo xe khác (nếu xe không còn chỗ);
- Cán bộ, giảng viên, nhân viên khi đi công tác cùng ngồi trên ô tô, ở ghế cùng hàng với lái xe; khi xe dừng thì nhanh chóng xuống xe trước và mở cửa cho khách;
- Khi khách có phu nhân đi cùng, có thể xếp phu nhân ngồi bên phải và khi xe đỗ, phu nhân xuống trước chồng và bắt tay chủ nhà trước tiên;
- Nếu dùng xe có nhiều hàng ghế để đưa cán bộ, giảng viên, nhân viên, sinh viên đi công tác, thì thứ tự nhường ưu tiên là: người phụ trách, người lớn tuổi, phụ nữ được mời ngồi vào các hàng ghế phía trước, người say xe ngồi cạnh tài xế, người mạnh khỏe, thanh niên, sinh viên ngồi các hàng phía sau.

7. Văn hóa sử dụng thang máy

- Khi sử dụng thang máy nên am hiểu cách sử dụng, xử lý sự cố khi phát sinh;
- Khi chờ thang máy, mọi người tự giác xếp hàng trật tự đứng về hai (hoặc một) phía bên cửa, không nói chuyện lớn, cười âm ỉ, để trống ở giữa để thuận lợi cho người ra. Người khỏe mạnh chỉ nên sử dụng thang máy từ tầng thứ 3 trở lên;
- Tự giác nhường, ưu tiên người vào (ra) trước theo thứ tự: người khuyết tật, phụ nữ có thai, trẻ em, người lớn tuổi, lãnh đạo, khách mời, giảng viên, cán bộ, sinh viên;

- Khi thang máy dừng, mở cửa: chờ người bên trong ra hết, người bên ngoài trật tự nhanh chóng đi vào, dồn vào chỗ trống, người vào trước đứng nép qua hai bên hoặc đi chuyển vào phía trong, để người đi sau có thể bước vào; không xô đẩy, chen lấn;
- Khi thang máy đủ người, đóng cửa, người đứng gần nơi điều khiển bấm chọn tầng cho mình và cho mọi người. Mọi người cùng đứng quay mặt ra cửa, tránh đứng đối diện nhau;
- Trong thang máy đang vận hành: mọi người nên im lặng hoặc nói chuyện nhỏ nhẹ vừa phải, không cười đùa ồn ào, xô đẩy nhau làm ảnh hưởng đến những người xung quanh;
- Khi thang máy dừng tầng, nếu người đang đứng ở vị trí cửa ra vào, chưa có nhu cầu ra, thì chủ động bước ra ngoài để nhường đường cho người bên trong có nhu cầu cần ra trước, sau đó đi vào trở lại, hoặc đứng nép qua một bên;
- Người đứng ở cạnh bảng điều khiển bấm giữ nút đóng/mở khi có người vào/ra. Đặc biệt, nếu đến tầng trên cùng hoặc dưới cùng, nên giữ cửa và nhường cho mọi người ra ngoài trước. Nếu được người khác giữ/mở cửa hoặc nhường lối thì khi đi qua hãy nhớ cảm ơn hoặc gật đầu và mỉm cười biết ơn.

----- 50-02 -----