

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - KỸ THUẬT BÌNH DƯƠNG



**QUY TRÌNH
ĐÓN TIẾP KHÁCH TẠI TRƯỜNG**

(Kèm theo Quyết định số: 228/QĐ-ĐHKTKT ngày 28 tháng 12 năm 2020 của Hiệu trưởng trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Bình Dương)

Mã số quy trình: QT-TCHCQT-07

Số trang: 05

Năm 2020

A. QUY ĐỊNH CHUNG VỀ ĐÓN TIẾP KHÁCH TẠI TRƯỜNG

I.Mục đích

Xác định quy trình đón tiếp khách của BETU, để đón tiếp khách chu đáo, đúng chức năng nhiệm vụ của phòng và các đơn vị.

II. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng cho toàn bộ Phòng, Khoa, Ban, viện, trung tâm của Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Bình Dương.

III. Nguyên tắc đón tiếp khách

1/Tuân thủ nguyên tắc về ngoại giao, tiếp và đón khách theo quy định của BETU, trong đó đặc biệt chú trọng nguyên tắc tôn trọng, bình đẳng, nhiệt tình và hình thức phù hợp.

2/Đảm bảo sự chỉ đạo của Đảng ủy, BGH. Phân công, phân cấp rõ ràng, đề cao trách nhiệm và phát huy tính chủ động, sáng tạo của các đơn vị, cá nhân trong quá trình triển khai nhiệm vụ.

3/Thực hiện tốt việc phối kết hợp giữa các đơn vị, bộ phận có liên quan, đảm bảo sự thống nhất trong quá trình đón tiếp khách.

4/Các khâu đón tiếp khách phải được chuẩn bị chu đáo, đảm bảo tính chủ động và hiệu quả cao.

5./Mọi khoản chi phí tiếp khách phải thật sự tiết kiệm và đúng chế độ quy định của BETU

B. NỘI DUNG QUY TRÌNH

I.Lưu đồ

II. Giải thích lưu đồ

1. Trình tự tiếp khách quan trọng

- Khách quan trọng được hiểu là các đối tác ký kết các hợp đồng, dự án với Trường, là lãnh đạo các cơ quan quản lý nhà nước từ cấp huyện hoặc tương đương trở lên.
- Yêu cầu tiếp khách có thể do các bộ phận đề xuất hoặc do BGH, Đảng ủy điều hành chỉ đạo.
- Khi phát sinh nhu cầu tiếp khách đặc biệt thì người yêu cầu cần phải ghi phiếu yêu cầu tiếp khách trình BGH phê duyệt.
- Sau khi Tổng Giám đốc hoặc Giám đốc phê duyệt, người đề nghị cùng với Phòng TC-HC lập kế hoạch tổ chức tiếp đón.

1.1. Lập kế hoạch

- Phòng Tổ chức – Hành chính – Quản trị lên kế hoạch tiếp khách bao gồm các nội dung sau:
 - + Số lượng, thành phần khách cần tiếp đón, thông tin cá nhân của khách hàng (họ tên, chức vụ, đơn vị công tác..)
 - + Nội dung, thời gian, chương trình làm việc của khách.
 - + Dự kiến chỗ ở, phương tiện đi lại, sinh hoạt cho khách (nếu khách có đề nghị hỗ trợ);
 - + Đề xuất thành phần tham gia tiếp khách và người chủ trì buổi làm việc;
 - + Và một số nội dung khác theo yêu cầu.
- Kế hoạch đón tiếp khách phải rõ ràng, chi tiết và có sự phân công trách nhiệm cụ thể cho từng cá nhân, bộ phận.
- Phòng TC-HC-QT phải chuyển cho người đề nghị tiếp khách và người được phân công tiếp khách để cùng trao đổi, thống nhất kế hoạch đón tiếp, sau đó trình BGH phê duyệt.

1.2 Trình Ban giám hiệu phê duyệt

Sau khi lên kế hoạch, Phòng Tổ chức, HC-QT trình Ban giám hiệu phê duyệt kế hoạch;

2. Trình tự tiếp khách thông thường

- Tiếp khách thông thường là trường hợp tiếp khách đến liên hệ công tác và làm việc với Nhà trường

- Đối với trường hợp các bộ phận có hẹn trước với khách thì bộ phận đó có trách nhiệm thông tin cho cán bộ tổ chức biết trước để tiếp khách chu đáo. Nội dung thông tin bao gồm: tên khách, đơn vị công tác, người cần gặp, giờ hẹn.

2.1. Liên hệ gặp bảo vệ

- Khi khách đến Trường liên hệ công tác thì nhân viên bảo vệ có trách nhiệm hướng dẫn khách gặp bộ phận Tổ chức – Hành chính – Quản trị để làm việc.

2.2. Đón khách, ghi nhận thông tin, thông báo đơn vị, cá nhân liên quan

Bộ phận lễ tân Phòng Tổ chức – Hành chính – Quản trị đón tiếp khách. Sau khi nghe yêu cầu từ khách, cán bộ tổ chức xử lý như sau:

a) Khách đã có hẹn trước

- Khi gặp khách cán bộ phòng Tổ chức – Hành chính – Quản trị chào hỏi lịch sự và hỏi nhu cầu của khách;

- Sau đó kiểm tra lại thông tin nếu đúng thì mời khách đến phòng tiếp khách, rót nước mời khách, sau đó liên hệ với người cần gặp để thông tin lại;

- Trường hợp không thể liên hệ được người cần gặp thì cán bộ phòng Tổ chức – Hành chính – Quản trị phải thông báo cho khách biết, ghi nhận thông tin của khách sau đó thông báo cho người có trách nhiệm biết.

b) Khách không hẹn trước

- Trường hợp đối với khách không có hẹn trước thì sau khi mời khách ngồi vào phòng tiếp khách, cán bộ phòng Tổ chức – Hành chính – Quản trị hỏi thông tin, nhu cầu của khách, sau đó liên hệ với bộ phận liên quan để gặp khách.

- Trường hợp người cần gặp không thể liên hệ được hoặc từ chối gặp thì cán bộ phòng Tổ chức – Hành chính – Quản trị trả lời với khách là không liên hệ được, sau đó xin thông tin của khách để liên hệ sau. Đồng thời thông báo cho người cần gặp biết để xử lý.

3. Phối hợp thực hiện tiếp khách

3.1 Phối hợp thực hiện tiếp khách quan trọng

a/ Chuẩn bị đón tiếp khách.

- Trưởng phòng TC-HC-QT chịu trách nhiệm kiểm soát tiến độ và các công việc được thực hiện theo kế hoạch đề ra.

- Trường hợp tiếp khách liên quan đến bộ phận chuyên môn nào thì có thể phối hợp với các bộ phận đó để thực hiện tốt kế hoạch đã được phê duyệt.

b/Yêu cầu khi đón tiếp khách.

- Các thành phần tham gia đón, tiếp khách phải có tác phong, trang phục, lời nói chuẩn mực.

- Thái độ tiếp khách phải nghiêm túc, lịch sự, giải quyết công việc nhằm đáp ứng yêu cầu của khách và quy định của công ty.

- Báo cáo kịp thời cho BGH về những việc vượt quá thẩm quyền hoặc những vấn đề phát sinh.

3.1 Phối hợp thực hiện tiếp khách thông thường

Kết nối khách với đơn vị/cá nhân cần gặp;

Lưu thông tin khách đến trường vào hồ sơ để theo dõi tại Phòng Tổ chức, Hành chính – Quản trị.

