
SỔ TAY VĂN HÓA

EDUVIET CONSULTANCY & TRAINING

(Ban hành kèm theo quyết định 0709/QĐ- EDUVIET- BGĐ ngày 12/06/2009)

Bạn thân mến, dù bạn là ai, bạn bao nhiêu tuổi, bạn xuất thân từ đâu...thì tất cả những điều đó cũng đã không ngăn cản bạn trở thành một phần quan trọng của EduViet. Cảm ơn bạn đã đến với EduViet! Ban Lãnh đạo EduViet hiểu rằng chỉ có sự tri ân những giá trị của mỗi thành viên và cùng nhau vun đắp sự nghiệp chúng ta mới có thể thành công và đóng góp được nhiều nhất cho sự phát triển của bản thân và xã hội. Với tinh thần xây dựng và phát triển EduViet trở thành một tổ chức tư vấn giáo dục chuẩn mực quốc tế, Ban Lãnh đạo EduViet xây dựng sổ tay Văn hóa này nhằm định hướng hành động, xây đắp niềm tin và chuẩn hóa tác phong làm việc cho mỗi thành viên EduViet, cũng như thể hiện rõ tư tưởng, quan điểm phát triển của EduViet.

I. TỔNG QUAN VĂN HÓA EDUVIET

EduViet ra đời và phát triển là **kết tinh của khát vọng và tri thức**, được lập lên bởi một đội ngũ tâm huyết, tận tụy với sự phát triển lĩnh vực tư vấn, giáo dục đào tạo, cũng như sự phát triển của các doanh nghiệp Việt Nam và đất nước. Hệ giá trị cốt lõi của EduViet là nền tảng quyết định tới sự phát triển trường tồn của EduViet:

Triết lý phát triển

- **Tôn vinh giá trị:** EduViet tạo lập môi trường tôn vinh các giá trị nhân bản và giá trị tri thức của mỗi thành viên, làm nền tảng xây dựng văn hoá EduViet và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao. Tri thức cùng với những giá trị sống, giá trị lao động cao đẹp của mỗi thành viên được EduViet ghi nhận, trân quý và tưởng thưởng xứng đáng cho những đóng góp đó vào sự nghiệp phát triển chung của EduViet.

-
- **Phụng sự xã hội:** EduViet cung cấp cho khách hàng và xã hội những giá trị thực tiễn thông qua các hoạt động kinh doanh với tinh thần phụng sự. EduViet coi tinh thần phụng sự vừa là trách nhiệm xã hội, vừa là niềm vui trong công việc và cuộc sống của mỗi thành viên. Thông qua đó, EduViet cũng mong muốn nhận được những thành quả xứng đáng từ sự nỗ lực và đóng góp không ngừng cho xã hội.
 - **Giữ gìn danh tiếng:** EduViet coi giữ gìn danh tiếng trở thành lẽ sống của tổ chức bằng sự chuẩn mực và cam kết đến cùng chất lượng các sản phẩm dịch vụ của mình. Mỗi thành viên EduViet đều nhận thức sâu sắc việc phát triển và giữ gìn thương hiệu EduViet thông qua thái độ ứng xử tận tụy, tác phong làm việc chuyên nghiệp và chất lượng dịch vụ toàn diện đối với khách hàng.

Hoài bão EduViet

Trở thành một tổ chức Tư vấn Giáo dục chuẩn mực quốc tế, có vị thế xứng đáng tại Việt Nam và uy tín trong khu vực.

Sứ mệnh EduViet

Tối ưu hóa tiềm năng cho các cá nhân và tổ chức thông qua phát triển năng lực học tập và sáng tạo tri thức.

Các giá trị cốt lõi EduViet

Sáng tạo: EduViet luôn nỗ lực sáng tạo để liên tục tạo ra các tri thức mới, năng lực mới và giá trị mới cho khách hàng. Gắn học tập với sáng tạo để mang lại sự khác biệt làm lợi thế cạnh tranh và phát triển bền vững trở thành giá trị sống còn đối với EduViet. Mỗi thành viên EduViet được tự do suy nghĩ, tự do sáng tạo, tự do cống hiến, phát huy tối đa phẩm chất, năng lực của bản thân để đóng góp vào sự nghiệp phát triển của EduViet.

Học tập: EduViet tạo lập môi trường học tập để không ngừng tích lũy các tri thức, các chuẩn mực hoạt động nghề nghiệp quốc tế, ngày càng nâng cao năng lực bản

thân, năng lực của tổ chức và nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ khách hàng. Là một tổ chức tư vấn giáo dục, học tập trở thành một hoạt động liên tục tại EduViet, trở thành “bản năng” của mỗi thành viên, bất kể là lãnh đạo hay nhân viên EduViet đều phấn đấu học tập để thay đổi và học tập để thành công.

Cam kết: Cam kết đến cùng về chất lượng dịch vụ đối với khách hàng là giá trị quan trọng bậc nhất trong định hướng phục vụ khách hàng của EduViet, là cụ thể hóa bằng hành động về triết lý giữ gìn danh tiếng của EduViet. Thông qua việc thực hiện chuỗi giá trị trước, trong và sau bán theo các quy trình mang chuẩn mực quốc tế, EduViet mang lại cho khách hàng sự hài lòng và cảm nhận khác biệt về chất lượng dịch vụ cũng như văn hóa phục vụ của EduViet.

Nhân văn: Không dừng lại ở sự yêu thương, chia sẻ của những thành viên EduViet với nhau mà người EduViet ý thức được trách nhiệm và sự chia sẻ, hỗ trợ phát triển đối với cộng đồng xã hội thông qua các hoạt động nghề nghiệp. EduViet tạo lập môi trường tri thức mở, đưa tri thức đến được với ngày càng nhiều các cá nhân và tổ chức, kể cả những đối tượng đặc biệt trong xã hội thông qua các dự án giáo dục phát triển cộng đồng phi lợi nhuận, góp sức mình vào sự phát triển chung của xã hội.

Chính trực: Tất cả các hoạt động của EduViet đều được Ban lãnh đạo công khai, chia sẻ với toàn thể các thành viên EduViet, đặc biệt là sự rõ ràng trong chiến lược phát triển, sự minh bạch trong tài chính và sự công bằng trong đãi ngộ. EduViet cũng là nơi các thành viên đều có quyền góp ý, phê bình, và các thành viên khác, đặc biệt là lãnh đạo phải có tinh thần cầu thị, biết lắng nghe, dám nhìn thẳng vào hạn chế để thay đổi và không ngừng hoàn thiện bản thân, hoàn thiện tổ chức.

Slogan: **Maximize your potential! (Tối ưu hóa tiềm năng của bạn!)**

Lo go

Mỗi thành viên EduViet đều phải thấm nhuần Hệ giá trị văn hóa cốt lõi EduViet để tạo dựng sức mạnh tập thể, vượt qua mọi khó khăn, thách thức và đưa EduViet phát triển, trường tồn.

Nếu ai đó đặt ra câu hỏi cho bạn “Văn hóa EduViet là gì?” Hãy trả lời đơn giản rằng:
VĂN HÓA EDUVIET LÀ HỌC TẬP – SÁNG TẠO VÀ CÔNG HIẾN

II. CƯƠNG LĨNH PHÁT TRIỂN CỦA EDUVIET

Cương lĩnh EduViet là hệ thống các quan điểm phát triển nhằm định hướng, dẫn dắt và điều chỉnh các kế hoạch hành động nhằm đạt tới tầm nhìn và thực thi sứ mệnh của EduViet.

Thứ nhất: Con người là trung tâm của mọi tiến trình phát triển

Sứ mệnh của EduViet là tối ưu hóa tiềm năng cho các cá nhân và tổ chức thông qua phát triển năng lực học tập và sáng tạo tri thức. Để cụ thể hóa sứ mệnh của mình, tất cả các dịch vụ EduViet cung cấp đều lấy con người làm trung tâm, bởi chính con người là động lực của sự thay đổi và là nền tảng cho sự phát triển của các Công ty và xã hội. EduViet hướng tới tầm nhìn là một tổ chức cung cấp toàn diện các dịch vụ **Tư vấn – Giáo dục đào tạo – Cung ứng** nhân lực cho các Công ty theo các chuẩn mực quốc tế để giúp mỗi cá nhân, mỗi Công ty khai phá và phát triển năng lực nội tại, hướng tới sự phát triển bền vững, hài hòa trong môi trường cạnh tranh toàn cầu.

Thứ hai: Phát triển văn hoá EduViet đặc sắc

EduViet nhận thức sâu sắc về vai trò của văn hoá đối với sự trường tồn của tổ chức, chúng tôi tâm nguyện rằng EduViet là một ngôi nhà sự nghiệp chung của tất cả các thành viên EduViet, nơi mà các thành viên cùng gắn bó, chia sẻ những niềm vui, nỗi buồn, những thành công cũng như khó khăn trong công việc và cuộc sống. Nơi đây các giá trị sống và lao động được tôn vinh, nơi mọi thành viên cùng nỗ lực học tập và sáng tạo, cống hiến cho chính bản thân mình, cho tổ chức và cho xã hội. EduViet

chính là nơi các thành viên chia sẻ niềm tin, hi vọng và động viên nhau vượt qua mọi trở ngại trên con đường phát triển. EduViet xác định rõ ràng triết lý phát triển, tầm nhìn, sứ mệnh và hệ giá trị cốt lõi của mình làm nền tảng phát triển nền văn hóa EduViet đặc sắc.

Thứ ba: Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao

Nguồn nhân lực là yếu tố số một quyết định tới sự phát triển của EduViet. Với đặc thù là một tổ chức tư vấn giáo dục thì yếu tố con người, tri thức càng trở nên đặc biệt quan trọng. Do vậy EduViet định hướng phát triển đội ngũ nhân sự có trình độ quốc tế và tính chuyên nghiệp cao, xây dựng đội ngũ nhân sự hài hòa trên suốt chặng đường phát triển bằng cách kết hợp giữa một thể hệ là các chuyên gia, doanh nhân giàu kinh nghiệm giữ vai trò cố vấn và một thể hệ các nhà quản lý trẻ đầy khát vọng, sáng tạo và nhiệt huyết. Việc xây dựng nguồn nhân lực chất lượng cao, cam kết và tận tụy cùng sự nghiệp phát triển của EduViet luôn gắn với việc xây dựng chính sách đãi ngộ thỏa đáng cả về vật chất và tinh thần và phát triển các giá trị học tập, sáng tạo không ngừng cho mỗi thành viên EduViet.

Thứ tư: Cung cấp các sản phẩm dịch vụ theo chuẩn mực quốc tế

EduViet hiểu rằng ngoài sự tận tụy trong thái độ phục vụ, sự chuyên nghiệp trong tác phong thì việc không ngừng nâng cao và hoàn thiện chất lượng dịch vụ mới có thể mang lại sự hài lòng tối ưu cho mọi khách hàng. Với thế mạnh đội ngũ chuyên gia đều học tập và công tác ở các nước phát triển trở về và đội ngũ cố vấn dày dặn kinh nghiệm, EduViet tự tin với việc cung cấp các sản phẩm dịch vụ theo các chuẩn mực quốc tế, mọi quy trình làm việc của EduViet đều được xây dựng bài bản, hệ thống, mang tính chuyên nghiệp cao, không ngừng được đánh giá, nâng cấp và hoàn thiện. Thay vì tính hình thức, các dịch vụ của EduViet đều mang tính ứng dụng sâu sắc, linh hoạt và hiệu quả cho khách hàng.

Thứ năm: Phát triển EduViet theo hướng xã hội hóa

EduViet được sáng lập ra bởi một nhóm các Doanh nhân, chuyên gia và các nhà quản lý trẻ ưu tú cùng tâm huyết với sự phát triển của đất nước Việt Nam và sự tiến bộ của xã hội, và điểm gặp gỡ quan trọng nhất của các thành viên sáng lập là đều muốn đưa EduViet trở thành một tổ chức của xã hội như chính cái tên EduViet vậy. EduViet luôn sẵn lòng chào đón tất cả các cá nhân có tâm huyết và tài năng, đặc biệt là các chuyên gia, các doanh nhân trong và ngoài nước, cùng các Công ty tham gia đóng góp tri thức và tài chính vào các dự án phát triển của EduViet, hướng tới xây dựng một tổ chức tư vấn giáo dục mang tính cộng đồng xã hội cao, có vị thế xứng đáng tại Việt Nam và uy tín trong khu vực, đóng góp vào sự phát triển chung của xã hội.

II. QUY ĐỊNH PHONG CÁCH LÀM VIỆC EDUVIET

1. Quy định giờ làm việc:

1.1. Công ty làm việc theo giờ hành chính từ thứ 2 đến hết sáng thứ 7. Nghỉ vào chiều thứ 7, chủ nhật và các ngày lễ tết theo Quy chế Lao động. Tuy nhiên theo yêu cầu công việc công ty có thể huy động CBNV làm thêm buổi tối/chiều thứ bảy/chủ nhật.

Giờ làm việc áp dụng đối với CBNV ký hợp đồng chính thức, làm việc toàn thời gian:

- Sáng từ 8h00 – 12h00. Chiều từ 13h30 – 17h30.
- Nghỉ và ăn trưa từ 12h00 – 13h30.
- Nghỉ giải lao trao đổi công việc hoặc dùng teabreak vào giữa mỗi buổi làm việc 15 phút. Sáng từ 10h00 – 10h15, chiều từ 15h30 – 15h45.
- Riêng sáng thứ 7 bắt đầu làm việc từ 8h15.

Trường hợp làm việc bán thời gian hoặc theo thỏa thuận được thể hiện trong hợp đồng lao động thì không nhất phải làm việc theo giờ quy định trên và do Giám đốc quyết định.

1.2. Các quy định khác:

- Trường hợp CBNV nghỉ phải bắt buộc báo cáo và được sự đồng ý của Giám đốc.
- Trường hợp đến muộn do các lý do khách quan phải báo cáo với Phụ trách hành chính vào đầu giờ sáng và lý do đến muộn.

2. Quy định tác phong trong giờ làm việc

2.1. Không hẹn hoặc dẫn bạn bè, người nhà để gặp gỡ, trao đổi tại Văn phòng công ty vì công việc cá nhân. Những trường hợp đặc biệt do có việc đột xuất cần báo cáo và được sự chấp nhận của phụ trách hành chính.

2.2. Không sử dụng thời gian làm việc tại Công ty để làm việc riêng hoặc những việc không mang lại lợi ích cho công ty.

2.3. Không tự ý ra ngoài trong giờ làm việc, trường hợp đi gặp khách hàng, đối tác hoặc công việc của Công ty phải báo cáo lý do và đăng ký vào sổ theo dõi của công ty với phụ trách hành chính. Trường hợp đặc biệt có việc cá nhân quan trọng, đột xuất phải được sự đồng ý của Giám đốc.

2.4. Không gây ồn ào hoặc nói chuyện trong giờ làm việc để ảnh hưởng tới người khác và công việc của công ty, đặc biệt khi có tiếp khách tại Văn phòng hoặc người khác đang giao dịch với khách qua điện thoại.

2.5. Không được sử dụng các công cụ giao tiếp trên mạng trong giờ làm việc để làm việc riêng, ảnh hưởng tới hiệu suất công việc. Riêng bộ phận tư vấn khách hàng trực tuyến được sử dụng đúng vào mục đích tư vấn khách hàng. Mọi sự giao dịch cần thiết khác với khách hàng và đối tác đều được thực hiện qua điện thoại, Email hoặc gặp trực tiếp tại văn phòng công ty.

2.6. Tuyệt đối không sử dụng điện thoại của Công ty vào việc riêng, đặc biệt để buôn chuyện với người khác.

2.7. Không hút thuốc lá, không xả rác tùy tiện, và tuyệt đối không ăn sáng, ăn vặt trong giờ làm việc và tại Văn phòng công ty (trừ 2 buổi teabreak theo quy định).

3. Quy định về họp hành:

- 3.1. Công ty họp giao ban từ 9h30 – 10h30 mỗi sáng thứ 7 để báo cáo công việc trong tuần và bàn giao kế hoạch tuần sau.
- 3.2. Trường hợp nghỉ hoặc vì lý do chính đáng không tham gia được phải báo cáo và được sự đồng ý của Giám đốc.
- 3.3. Khi họp mang theo sổ tay cá nhân, bút được Công ty phát và ghi chép nội dung họp, đặc biệt là các phần việc của bản thân.
- 3.4. Tuyệt đối không làm việc riêng, không nghe điện thoại (tắt hoặc để điện thoại ở chế độ rung) khi tham gia họp, nếu có điện thoại phải nghe thì xin phép ra ngoài.
- 3.5. Thư ký (phụ trách hành chính) có trách nhiệm ghi chép lại nội dung cuộc họp bằng văn bản mềm và gửi qua Email tới từng cá nhân trong Công ty vào sáng thứ 2 tuần sau.

4. Quy định về trang phục:

EduViet là một tổ chức tư vấn, giáo dục, làm dịch vụ cho doanh nghiệp và xã hội, lại hàng ngày có nhiều học viên, khách hàng, đối tác đến học tập và làm việc tại công ty, do đó việc xây dựng một hình ảnh chuyên nghiệp, lịch sự thông qua trang phục của CBNV là **một yêu cầu bắt buộc đối với CBNV**, góp phần vào sự thành công trong dịch vụ khách hàng của công ty.

- 4.1. Đeo huy hiệu của công ty vào tất cả thời gian làm việc trong cũng như ngoài giờ hành chính, khi có mặt tại các lớp học/hội thảo... cũng như gặp gỡ khách hàng, đối tác.
- 4.2. Mặc đồng phục vào các ngày quy định. Các ngày còn lại mặc lịch sự bằng trang phục công sở đối với cả nam và nữ.
- 4.3. Tuyệt đối không mặc áo phông/thun, trang phục thiếu lịch sự hoặc không phù hợp (áo sát nách, quần áo ở nhà, quần túi hộp, dép lê...) đến làm việc tại văn phòng

tất cả các ngày cũng như đi gặp gỡ khách hàng, đối tác. Ngày thứ 7 được phép mặc áo phông (có cổ) đi làm.

4.4. Đối với Hội nghị/Hội thảo/Ngày hội văn hóa...: Mặc theo yêu cầu của công ty tùy chương trình.

4.5. Các hoạt động ngoại khóa: Mặc theo sở thích cá nhân.

5. Quy định về xưng hô trong giao tiếp:

5.1. Đối với Giảng viên: Tuyệt đối gọi và xưng hô bằng **Thầy/Cô** khi đề cập đến bất kỳ giảng viên nào tham gia giảng dạy tại EduViet trong khi giao tiếp (trực tiếp, email, điện thoại, thư...) với khách hàng/học viên liên quan đến các chương trình đào tạo.

5.2. Xưng hô trong giao tiếp thông thường giữa các cá nhân (bao gồm cả CBNV và chuyên gia): Tùy theo độ tuổi, giới tính và quan hệ giữa các cá nhân với nhau: Anh/Chị/Em/Thầy/Cô/..., công ty không quy định cụ thể.

5.3. Xưng hô trong hợp hành: Các quy định về xưng hô trong hợp hành nhằm tạo bầu không khí nghiêm túc và bình đẳng trong văn hóa hợp hành của công ty:

- Luôn xưng **“Tôi”** khi trao đổi/phát biểu chung trong cuộc họp để biểu thị tính tự chủ, độc lập và bình đẳng.
- Dùng đại từ nhân xưng EduViet/Chúng ta/Các bạn/Anh chị/Ban Giám đốc/Ban Public...tùy ngữ cảnh khi cần đề cập đến công ty hoặc nhóm đối tượng riêng.

III. QUY ĐỊNH CHUNG KHI GIAO TIẾP VỚI KHÁCH HÀNG

1. Tuyệt đối trung thực với mọi thông tin về công ty cũng như chính sách của công ty, không lạm dụng chính sách cam kết chất lượng của công ty để khoa trương hay lừa dối khách hàng nhằm đạt mục tiêu công việc.

2. Nắm chắc và hiểu rõ các nét văn hóa của Công ty, các sản phẩm dịch vụ và tinh thần cam kết của EduViet. Luôn xưng “EduViet”, “Chúng tôi”, “Công ty chúng tôi”, “Công ty EduViet”...tùy đối tượng và hoàn cảnh.

-
3. Tác phong đĩnh đạc, tự tin, lịch sự khi giao tiếp với khách hàng trong mọi tình huống dưới mọi hình thức.
 4. Luôn niềm nở và nhẹ nhàng trong giao tiếp khách hàng với quan niệm.
 5. Tuyệt đối không cãi vã hay đổ lỗi cho khách hàng trong mọi tình huống. Nếu khách hàng sai vẫn luôn ân cần giải thích. Không trực tiếp phản bác họ mà khéo léo dẫn dắt họ bằng thái độ lịch sự.
 6. Tuyệt đối không giải thích vòng vo, đổ lỗi cho cá nhân hay bộ phận khác trong Công ty khi phát sinh sự cố hoặc khách hàng phản đối. Cần nhận lỗi về Công ty, xin lỗi khách hàng, hứa xem xét ngay và lập tức giải quyết vấn đề.
 7. Luôn lắng nghe khách hàng chia sẻ tâm tư, nguyện vọng, nhu cầu của họ và trả lời mọi vướng mắc của khách hàng.
 8. Sử dụng các từ lịch sự trong giao tiếp: Dạ/vâng/xin lỗi/cảm ơn/vui lòng/nếu không phiền/nếu có thể/xin phép...khi giao tiếp với khách hàng/đối tác tùy ngữ cảnh.
 9. Không lạm dụng dùng các câu từ sáo rỗng như: Vô cùng, tuyệt vời, quá hay, quá tuyệt, rất rất rất...trong giao tiếp với khách hàng/đối tác, đặc biệt khi nói về EduViet và dịch vụ của EduViet.
 10. Cảm ơn khách hàng trong mọi tình huống khi kết thúc cuộc giao tiếp.

IV. GIAO TIẾP KHÁCH HÀNG QUA ĐIỆN THOẠI

1. Các nguyên tắc:

- 1.1. Không nhắc máy ở hồi chuông đầu tiên và phải nhắc máy chậm nhất sau hồi chuông thứ 3.
- 1.2. Lời chào:
 - Đối với lễ tân: Dạ EduViet xin nghe!
 - Đối với bộ phận: Dạ Ban Đào tạo EduViet/Kế toán EduViet/HRLINK....xin nghe!
 - Đối với cá nhân: Dạ Hạnh/Nguyệt/Hằng...nghe ạ!

1.3. Luôn đặt điện thoại bên tay trái và bút, sổ, lịch bàn bên tay phải. Mọi thứ trong tư thế sẵn sàng (bàn làm việc luôn đủ các dụng cụ cần thiết).

1.4. Ghi chép đầy đủ các thông tin, đặc biệt thông tin cá nhân và nhu cầu của khách hàng.

1.5. Khi có điện thoại cần quan sát và nhắc nhở mọi người xung quanh giữ gìn trật tự.

Điều cuối cùng: Hãy xem lại 10 nguyên tắc giao tiếp chung tại mục 1.

V. GIAO TIẾP GẶP GỠ TRỰC TIẾP

1. Các nguyên tắc:

1.1. Hãy ghi nhớ khi nói chuyện đối diện trực tiếp với khách hàng thì phong cách của bạn chính là hình ảnh của Công ty.

1.2. Tuân thủ quy tắc trang phục được quy định tại mục 4 phần I.

1.3. Sẵn sàng chuẩn bị bút, sổ, danh thiếp, profile (tùy đối tượng) và ghi chép nội dung làm việc với khách hàng nếu cần thiết.

1.4. Luôn tươi cười, thân thiện với khách hàng.

1.5. Điều cuối cùng: Hãy xem lại 10 nguyên tắc giao tiếp chung tại mục 1.

VI. GIAO TIẾP QUA EMAIL

1. Các nguyên tắc

1.1. Văn phong trang trọng, rõ ràng và ngắn gọn.

1.2. Sử dụng các mẫu VB và mẫu chữ ký theo quy định chuẩn nhận diện thương hiệu của Công ty.

1.3. Đính kèm tệp thông tin bắt buộc phải ở dạng PDF hoặc, tuyệt đối không gửi File word thông thường đối với tài liệu.

1.4. Bắt buộc sử dụng email do công ty cấp khi giao dịch với khách hàng/đối tác, trừ trường hợp Ban Public gửi thư cho nhiều khách hàng bằng địa chỉ gmail của EduViet.

2. Quy định về chữ ký trên Email và mẫu văn bản mềm

2.1. Quy định chữ ký:

CBNV Công ty EduViet khi giao dịch với khách hàng qua Email phải sử dụng chữ ký theo mẫu thống nhất của Công ty (tiếng Anh) như sau:

Mẫu chữ ký:

Best regards,

Phan Thi Viet Hang (Ms)

Public Training Manager

Mobile: 091.2798195

Email : hangptv@eduviet.vn

Vietnam Education Consultancy

Add: 2nd Floor, Sannam Building, Dich Vong Hau, Cau Giay, Ha Noi

Tel: (844) 37855518. Fax: (844) 37855518.

Website: www.eduviet.vn. Email: contact@eduviet.vn

Trong đó:

Font chữ chung là Times new roman, size 12. Màu đỏ (Red 204, Green 0, Blue 0), màu xanh (Red 0, Green 102, Blue 153) theo hệ màu trên word.

2.2. Quy cách sử dụng mẫu văn bản mềm:

- Sử dụng theo mẫu chung của công ty.
- Convert to PDF khi giao dịch và gửi cho khách hàng hoặc để password.

2.3. Quy cách sử dụng Logo

Logo là biểu tượng nhận diện thương hiệu của EduViet, do vậy việc sử dụng Logo trong giao dịch nói chung và văn bản nói riêng phải tuân thủ theo quy cách sử dụng:

- Tuyệt đối không được co kéo làm biến dạng của Logo theo mẫu của công ty. Khi phóng to, thu nhỏ phải đảm bảo tỷ lệ kích thước của Logo.
- Tất cả trường hợp sử dụng Logo phải lấy Logo gốc theo mẫu của Công ty, không tự ý vẽ lại hoặc thay đổi màu sắc (hiện tại là Màu xanh Red 0/Green 102/Blue 153), trừ trường hợp dùng âm bản và dương bản linh động trong các văn bản truyền thông.

VII. CÁC QUY ĐỊNH KHÁC VỀ LÀM VIỆC NỘI BỘ:

1. Quy định về làm kế hoạch và báo cáo công việc:

**** Về nội dung và thể thức:***

- Theo từng tuần, các cá nhân phải lập kế hoạch và báo cáo công việc cá nhân từng tuần theo mẫu.
- Trưởng bộ phận thì lập kế hoạch và báo cáo công việc của bộ phận.
- Đối với CBNV trực thuộc bộ phận thì gửi kế hoạch và báo cáo cho trưởng bộ phận, đối với trưởng bộ phận thì gửi cho giám đốc.
- Kế hoạch và báo cáo được lập chung theo mẫu của công ty, trên bản mềm Excel và duy trì các tuần/tháng kế tiếp bằng các Sheet khác nhau trên cùng 1 file. Filename ghi rõ họ tên, chức danh.

**** Về thời gian:***

- Các cá nhân và bộ phận làm báo cáo kết quả công việc trong tuần và lập kế hoạch cho tuần sau vào ngày thứ bảy hàng tuần, trước cuộc họp của công ty.
- Đối với kế hoạch và báo cáo tháng thì lập vào thứ bảy tuần cuối cùng của tháng.

2. Quy định về gửi Email:

- Tất cả giao dịch nội bộ và với khách hàng/đối tác phải gửi bằng hòm thư do công ty cấp và sử dụng outlook. Riêng bộ phận public được sử dụng Gmail khi truyền thông tuyển sinh để đảm bảo hiệu quả.

-
- Khi gửi Email nội bộ hoặc cho khách hàng/đối tác phải cc (Copy Carbon) cho tất cả các cá nhân và bộ phận liên quan để phối hợp công việc hoặc để biết thông tin.
 - Giám đốc điều hành kiểm duyệt các Email giao dịch đối với các Trưởng bộ phận hoặc cá nhân quản lý trực tiếp. Trưởng bộ phận kiểm duyệt Email giao dịch của nhân viên trực thuộc.

3. Quy định sử dụng máy tính và mạng nội bộ:

- Tất cả CBNV phải sử dụng hệ thống máy Destop được phân để làm việc, có kết nối với hệ thống mạng nội bộ và Server của công ty để bảo mật và thống nhất quản lý dữ liệu. Trường hợp sử dụng Laptop cá nhân phải được sự đồng ý của Giám đốc nhưng bắt buộc quá trình làm việc phải kết nối với Server và hệ thống của công ty để lưu trữ các dữ liệu.

Sổ tay này có hiệu lực từ ngày ký ban hành và thường xuyên được cập nhật, hoàn thiện phù hợp với tình hình phát triển của EduViet và đòi hỏi của môi trường kinh doanh.

Hà Nội, ngày 01 tháng 6 năm 2009

TM. Ban Lãnh đạo công ty

Giám đốc điều hành

Nguyễn Bá Tường