

PHẦN MỘT

Wiki

— Tủ sách của công ty

Chỗ ở của tri thức doanh nghiệp: quy trình · chính sách · hướng dẫn · bài học.
Hết buổi hôm nay, công ty anh chị có một cái tủ có thật.

Ba câu hỏi

- 01 Bản **quy trình làm việc** của công ty mình đang nằm ở đâu?
- 02 Nhân viên mới vào, **ai ngồi kèm**, và mất bao nhiêu ngày?
- 03 Một câu hỏi cũ, tháng vừa rồi anh chị **trả lời lại mấy lần**?

Ba câu đó chỉ có một cái tên chung: **công ty chưa có tủ sách.**

Docs là tờ giấy. Wiki là cái thư viện có kệ.

Một tờ giấy hay đến mấy mà vứt trên bàn
thì ba tháng sau không ai tìm ra.

Bốn chỗ chứa — cái gì để ở đâu

 CHAT

Để trao đổi

Hỏi – đáp, chốt nhanh trong ngày.

 GẦN NHƯ KHÔNG

 DOCS RỒI

Bản nháp

Biên bản, đề xuất, bản đang viết dở — việc của một người.

 NẾU CÒN NHỚ TÊN

 DRIVE

File thô

Ảnh, video, hợp đồng scan, file thiết kế.

 NẾU ĐẶT TÊN KỸ

 WIKI

Thứ sống lâu

Quy trình · chính sách nhân sự · hướng dẫn phần mềm · bảng giá · bài học rút ra.

 MỞ TỦ RA LÀ THẤY

Thanh màu = **khả năng tra lại được sau ba tháng.**

LUẬT MỘT CÂU

Thứ mà người thứ hai sẽ cần
đọc lại
→ Wiki.

Còn lại để đâu cũng được.

Công ty được gì — ba cái đầu

LỢI ÍCH 01

Hỏi một lần, trả lời mãi mãi

Nhân viên hỏi lần thứ ba thì **gửi link**, không gõ lại. Mỗi câu trả lời chỉ viết đúng một lần trong đời.

LỢI ÍCH 02

Người mới tự chạy

Onboarding từ “kèm hai tuần” xuống “đọc hai ngày rồi làm thử”. Người kèm được trả lại thời gian.

LỢI ÍCH 03

Một bản duy nhất

Hết cảnh bốn file quy trình (bản cuối) (sửa) (mới nhất). Ai mở cũng ra đúng bản đang dùng.

Công ty được gì — ba cái sau

LỢI ÍCH 04

Người cũ nghỉ, công ty không đứng

Tri thức nằm trong **tủ của công ty**, không nằm trong máy cá nhân. Xóa tài khoản không mất trang.

LỢI ÍCH 05

Phân quyền theo TỦ, không theo từng file

Thêm một nhân sự vào không gian là mở đúng phần họ được đọc. Không phải đi mời từng tài liệu.

LỢI ÍCH 06

Base sống chung một cây với tài liệu

Quy trình và cái bảng chạy quy trình đó nằm cạnh nhau — tìm một chỗ ra cả hai.

Một công ty trước và sau khi có tủ

CHƯA CÓ TỦ

- ✗ Quy trình nằm trong file Word ở máy giám đốc
- ✗ Cùng một câu hỏi trả lời lại ba mươi lần
- ✗ Người mới bám theo người cũ hai tuần
- ✗ Người cũ nghỉ, công ty đứng hình
- ✗ Bốn bản "mới nhất" không biết bản nào đúng
- ✗ Muốn giấu bảng lương thì phải nhớ từng file

CÓ TỦ

- ✓ Quy trình ở một chỗ, ai cũng tra được
- ✓ Trả lời bằng **một cái link**
- ✓ Người mới đọc hai ngày rồi làm thử
- ✓ Người nghỉ, tri thức ở lại
- ✓ Một bản duy nhất, sửa tại chỗ
- ✓ Khoá **cả nhánh**, không phải khoá từng file

CHẶNG 2

Tổ chức thế nào trong thực tế

Cây ba tầng · ba kiểu xếp tử · ba cái tử thật của ba loại doanh nghiệp

Một cái tủ, tối đa ba tầng



Cây này **giống hệt sơ đồ phòng ban** — không phải ngẫu nhiên. Dựng **khung rỗng trước**, nội dung đổ sau.

Ba cách chia tầng 1 — chọn một, đừng trộn

KIỂU A · THEO PHÒNG BAN

Công ty đã có phòng ban rõ

Kinh doanh · Marketing · Kế toán · Nhân sự · Vận hành

Được: ai cũng biết vào nhánh nào.

Mất: quy trình chạy ngang nhiều phòng bị xé làm đôi.

KIỂU B · THEO QUY TRÌNH

Công ty dịch vụ, làm theo đơn

Nhận khách · Sản xuất · Giao & nghiệm thu · Chăm sau bán

Được: bám đúng đường đi của một đơn hàng.

Mất: người mới chưa thuộc quy trình thì khó dò.

KIỂU C · THEO NGƯỜI ĐỌC

Đông người mới, nhiều cộng tác viên

Người mới · Nhân viên · Quản lý · Đối tác ngoài

Được: phân quyền cực gọn.

Mất: tài liệu nhiều nhóm cùng cần thì phải dẫn link hai chỗ.

Chọn **MỘT** kiểu cho tầng 1, hai kiểu còn lại đẩy xuống tầng 2. Trộn cả ba ở tầng 1 là cái tử ba tháng sau không ai vào.

Tầng 1 của ba loại doanh nghiệp

STUDIO ẢNH · KIỂU B

Theo đường đi của một đơn

- 📁 Nhận khách & tư vấn
- 📁 Chụp – quay
- 📁 Hậu kỳ & duyệt ảnh
- 📁 Trả sản phẩm
- 📁 Bảng giá & combo
- 🔒 Lương & thưởng thợ

CÔNG TY DỊCH VỤ · KIỂU A

Theo phòng ban

- 📁 Giới thiệu & văn hoá
- 📁 Kinh doanh
- 📁 Kỹ thuật – thi công
- 📁 Kế toán
- 📁 Biểu mẫu chuẩn
- 🔒 Nhân sự

ĐỘI MARKETING · KIỂU C

Theo người đọc

- 📁 Người mới — đọc 3 ngày đầu
- 📁 Người viết nội dung
- 📁 Người chạy quảng cáo
- 📁 Quản lý & báo cáo
- 📁 Cộng tác viên ngoài
- 🔒 Ngân sách

Cả ba đều **tối đa 6 nhánh ở tầng 1** và đều có **một nhánh khoá**. Sáu là con số người ta còn nhìn hết trong một lần liếc.

Ba thứ đừng cho vào Wiki

KHÔNG PHẢI WIKI 01

Dữ liệu chạy hằng ngày

Danh sách khách · đơn hàng · công việc.

→ **ĐỂ Ở Base.**

KHÔNG PHẢI WIKI 02

Bản nháp đang tranh luận

Thứ chưa chốt, còn cãi nhau.

→ **ĐỂ Ở Docs** rồi, chốt xong mới đưa vào tử.

KHÔNG PHẢI WIKI 03

File thô nặng

Video gốc · file thiết kế.

→ **ĐỂ Ở Drive**, trong Wiki chỉ để link.

Wiki chứa thứ người ta ĐỌC để biết cách làm. Không chứa thứ người ta ghi hằng ngày.

Ba phút — vẽ tử của chính mình

01 Câu hỏi nào **nhân viên hỏi anh chị nhiều nhất**?

→ đó là **trang đầu tiên** phải viết.

02 Việc nào mà **một người nghĩ là công ty đứng?**

→ đó là **nhánh quan trọng nhất** của tử.

03 Công ty mình hợp **kiểu A, B hay C?**

→ đó là **tầng 1** của cây.

Trả lời được cả ba là dựng xong tử trong 10 phút tới. Bí câu 3 thì mặc định chọn **kiểu A**.

CHẶNG 3

Tự xây — mở máy làm theo

Chín bước bấm · khuôn một trang quy trình chuẩn

Chín bước dựng tủ — phần đầu

- 01 Thanh bên trái → Wiki → + Tạo không gian . Tên đúng tên công ty, chọn biểu tượng, viết **một dòng mô tả tủ này chứa gì**.
- 02 Cài đặt không gian → Thành viên : thêm **theo phòng ban**, đừng thêm từng người.
- 03 Đặt vai trò: cả công ty **chỉ xem** · trưởng bộ phận **sửa được** · 1–2 người **quản trị không gian**.
- 04 Dựng **khung cây tối đa 3 tầng** — tạo hết trang rỗng trước, nội dung viết sau.
- 05 Đặt **trang chủ của không gian**: một trang “Bắt đầu từ đây” có mục lục dẫn sang từng nhánh.

Chín bước dựng tử — phần sau

06 Mỗi trang quy trình viết theo **khuôn 6 ô** — bắt buộc có **người chịu trách nhiệm** và **ngày cập nhật**.

07 **Siết quyền nhánh nhạy cảm**: mở trang Nhân sự / Tài chính → đặt quyền riêng cho trang → chỉ nhóm liên quan xem được.

08 Cài đặt không gian → Bảo mật : tắt chia sẻ ra ngoài · tắt link công khai · tắt sao chép ở nhánh khoá.

09 **Ghim để người ta vào**: ghim Wiki lên Workplace , ghim link tử vào từng nhóm chat phòng ban, bật **đăng ký cập nhật** cho trang quan trọng.

Dựng xong bước 4 là đã có tử. **Bốn bước còn lại quyết định tử có người vào hay không.**

Một trang quy trình chuẩn — sáu ô

● ● ● WIKI / QUY TRÌNH / MARKETING

Quy trình đăng bài Fanpage

 Chịu trách nhiệm: Nguyễn Văn A

 Người duyệt: Trưởng phòng MKT

 Cập nhật: 10/08/2026

① **Mục đích**

Một câu: trang này giải quyết việc gì.

② **Áp dụng cho ai**

Vị trí nào phải làm theo, khi nào không.

③ **Các bước**

Đánh số, mỗi bước một dòng, có ảnh chỗ khó.

④ **Biểu mẫu & link liên quan**

Link thẳng sang Base, form, file mẫu.

⑤ **Sai hay gặp**

Ba lỗi người mới hay mắc.

⑥ **Lịch sử cập nhật**

Ngày · ai sửa · sửa cái gì.

Ô ① và ô ⑥ hay bị bỏ nhất, và quyết định trang có sống được không. **Trang không có tên người chịu trách nhiệm là trang chết trong sáu tháng.**

Tủ sách của công ty

18 / 30

CHẶNG 4

Phân quyền

Ba tầng quyền · ba vai trò · ma trận mẫu · sáu cài đặt phải chốt

Quyền chảy từ trên xuống, hẹp dần

1

TẦNG TỔ CHỨC — Admin Console

Công ty có được dùng Wiki không · có được chia sẻ ra ngoài không · có được tạo link công khai không.

2

TẦNG KHÔNG GIAN — cái tủ

Ai vào được tủ này, và vào rồi thì **sửa được** hay **chỉ xem**.

3

TẦNG TRANG — từng trang một

Một nhánh riêng có thể **siết chặt hơn cả tủ**. Mặc định trang con **thừa hưởng quyền trang cha**.

Luật gốc: trang con mặc định thừa hưởng quyền trang cha. Muốn khác đi thì phải đặt riêng — và kiểm lại bằng mắt sau khi đặt.

Ba vai trò trong một không gian

VAI TRÒ	LÀM ĐƯỢC GÌ	NÊN LÀ AI
Quản trị không gian	Đổi cài đặt tử · thêm/bớt người · đặt quyền · xoá trang	1–2 người thôi. Chủ doanh nghiệp + 1 người vận hành
Thành viên — sửa được	Tạo trang, viết, sửa, sắp xếp trang trong phạm vi được giao	Trưởng bộ phận · người viết quy trình
Thành viên — chỉ xem	Đọc · tìm kiếm · bình luận	Cả công ty

Quy trình mà ai cũng sửa được thì không còn là quy trình.

Luật mặc định: cả công ty **xem** · trưởng bộ phận **sửa** · một người **duyet**.

Ma trận phân quyền — chép về sửa tên là chạy

NHÁNH TRONG TỬ	CẢ CÔNG TY	TRƯỞNG BỘ PHẬN	BAN GIÁM ĐỐC	NGƯỜI NGOÀI
Giới thiệu & Văn hoá	Xem	Xem	Sửa	—
Quy trình	Xem	Sửa nhánh của mình	Sửa	—
Biểu mẫu & tài liệu chuẩn	Xem	Sửa	Sửa	—
Hướng dẫn phần mềm	Xem	Sửa	Sửa	—
 Nhân sự (lương, hợp đồng)	Không thấy	Không thấy	Sửa	—
 Tài chính	Không thấy	Không thấy	Sửa	—
Tài liệu cho đối tác	Xem	Sửa	Sửa	Xem — trang riêng, hết việc thu lại

Mở dần thì an toàn. Mở sẵn rồi siết lại thì không bao giờ siết nổi.

Sáu cài đặt phải chốt ngay hôm dựng

CÀI ĐẶT	ĐẶT THẾ NÀO	VÌ SAO
Quyền của trang mới	Kế thừa trang cha	Đỡ đặt tay từng trang — nhưng đặt nhầm nhánh cha là hở nguyên nhánh
Ai được tạo trang trong tủ	Chỉ thành viên sửa được	Không thì cây mọc lung tung, ba tháng sau không tìm ra gì
Chia sẻ ra ngoài tổ chức	Tắt ở tủ nội bộ	Link ra khỏi công ty là không thu về được
Link công khai	Tắt	Quy trình, bảng giá, dữ liệu khách — cấm dùng mức này
Sao chép · Tải xuống · In	Tắt ở nhánh Nhân sự & Tài chính	Chặn mang tài liệu ra ngoài lúc nghỉ việc
Chỗ ở của trang	Thuộc không gian , không thuộc cá nhân	Xoá tài khoản người nghỉ việc không kéo mất trang

CHẶNG 5

Năm cái bẫy

Năm chỗ làm một cái tử tử tế chết trong sáu tháng

Ba bẫy đầu

BÃY 01

Cây quá sâu

5–6 tầng thì không ai tìm ra, người ta quay lại hỏi trong chat.

→ **Tối đa 3 tầng.**

BÃY 02

Dựng xong không ai vào

Cách chữa duy nhất: **trả lời bằng link**.
Nhân viên hỏi lần thứ ba thì gửi link, đừng gõ câu trả lời.

→ **Hai tuần là thành nếp.**

BÃY 03

Trang không có chủ

Không ghi ai chịu trách nhiệm cập nhật, không ghi cập nhật lần cuối ngày nào.

→ **Trang không tên là trang chết.**

Chuyển tài liệu cũ vào Wiki mà không nhìn lại quyền

Trước

Tài liệu của riêng anh — chỉ mình anh và 2 người được mời xem.



Chuyển vào Wiki

Một cú kéo thả.



Sau

Ai thấy được cây đều thấy nó — và nó thừa hưởng quyền của trang cha.

Luật: chuyển xong **mở lại quyền của trang và kiểm bằng mắt**, đừng tin là nó giữ nguyên như cũ. Chuyển nhầm bảng lương hoặc hợp đồng vào nhánh mở là lộ ngay trong ngày.

Xoá trang cho gọn

NGƯỜI TA HAY NGHĨ

“Trang này cũ rồi, xoá cho gọn tủ.”

Xoá như xoá file trong máy mình.

THỰC TẾ

Trang trong Wiki là tài sản chung

Có thể đang được dẫn link từ trang khác, từ nhóm chat, từ Base.

→ **Xoá phải qua người quản trị không gian, và kiểm xem còn ai đang dẫn link tới nó không.**

Thay vì xoá: **đánh dấu “Ngừng áp dụng”** và ghi ngày, rồi chuyển vào nhánh Lưu trữ. Sáu tháng sau vẫn tra được vì sao ngày xưa làm thế.

Chỗ tú sách gặp cuốn sổ

WIKI

Chỗ cất TRI THỨC

Quy trình · chính sách · hướng dẫn. Thứ người ta **đọc để biết cách làm**.

BASE

Chỗ cất DỮ LIỆU

Công việc · khách hàng · thu chi. Thứ người ta **ghi hằng ngày**.

Base **đặt được thẳng trong Wiki** — cái bảng nằm chung một cây với quy trình chạy nó, mở một chỗ ra cả hai.

Quyền **vào** Base đi theo quyền của tú. Còn **ai thấy dòng nào, cột nào** bên trong Base là quyền nâng cao của chính Base.

Việc về nhà

- 01 Dựng **1 không gian Wiki** của công ty mình.
- 02 Khung cây **tối đa 3 tầng**, tầng 1 theo kiểu **A / B / C** đã chọn.
- 03 Phân quyền theo **ma trận mẫu** — cả công ty xem, trưởng bộ phận sửa, khoá nhánh nhạy cảm.
- 04 Viết xong **1 trang quy trình** đủ **khuôn 6 ô**, có tên người chịu trách nhiệm và ngày cập nhật.
- 05 Chụp màn hình **cây Wiki** đăng nhóm lớp.

Buổi sau mở màn bằng việc gọi **3 người mở tủ Wiki của mình lên**. Ai chưa có tủ thì không có chỗ cất những thứ các buổi sau làm ra.

Cái gì chỉ nằm trong **đầu**
người
thì công ty **không** sở hữu.

Viết ra và cất đúng kệ
thì công ty **mới** sở hữu.