

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ KỸ THUẬT
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**



ISO 9001 - 2008

**GIÁO TRÌNH
MÔ ĐUN: QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG
NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ KỸ THUẬT
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH



GIÁO TRÌNH
MÔ ĐUN: QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG
NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

THÔNG TIN CHỦ NHIỆM ĐỀ TÀI

Họ tên: Lê Nguyễn Phương Liên

Học vị: Thạc sĩ

Đơn vị: Khoa Quản Trị Kinh Doanh

Email: lenguyenphuonglien@gmail.com

TRƯỞNG KHOA

TỔ TRƯỞNG
BỘ MÔN

CHỦ NHIỆM
ĐỀ TÀI

HIỆU TRƯỞNG
DUYỆT

Thành phố Hồ Chí Minh, năm 2020

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Văn phòng, công sở... là những khái niệm mà chúng ta vẫn thường nghe hằng ngày. Tại Việt Nam, quản trị văn phòng có từ khá sớm, cung cấp nguồn nhân lực cho các cơ quan nhà nước, các tổ chức chính phủ. Những cá nhân làm việc trong lĩnh vực này còn gọi là quản trị viên văn phòng hay quản lý văn phòng. Họ đóng vai trò chính trong bất kỳ cơ quan nhà nước tổ chức nào, bất kể quy mô lớn hay nhỏ. Vậy Quản trị văn phòng là gì? Quản trị viên văn phòng làm những công việc gì?

Quản trị văn phòng theo thuật ngữ chuyên môn là một tập hợp hoạt động hằng ngày có liên quan đến việc thiết kế, triển khai thực hiện, theo dõi đánh giá và đảm bảo quá trình làm việc trong một văn phòng của một tổ chức luôn đạt năng suất và hiệu quả. Một người quản trị văn phòng có trách nhiệm giám sát và theo dõi hệ thống, bảo đảm tất cả các chức năng quản trị văn phòng được phối hợp để đạt được mức năng suất cao nhất cho công ty, doanh nghiệp và tổ chức.

Giáo trình Quản trị văn phòng được biên soạn nhằm hỗ trợ cho việc giảng dạy và học tập, nghiên cứu cho các sinh viên bậc cao đẳng nghề ngành Quản trị kinh doanh, trang bị cho sinh viên những kiến thức cần thiết để thực hiện các nghiệp vụ như nghiệp vụ thư ký lễ tân văn phòng, các công việc về nhân sự, quản lý hệ thống thông tin, và hình thành kỹ năng hành chính như soạn thảo và ban hành văn bản, quản lý lưu trữ và khai thác hồ sơ.

Nội dung bài giảng được kết cấu thành 05 bài, cụ thể như sau:

Bài 1: Một số vấn đề chung về quản trị văn phòng

Bài 2: Quản trị hành chính văn phòng

Bài 3: Tổ chức và phục vụ nơi làm việc

Bài 4: Một số nghiệp vụ cơ bản của văn phòng

Bài 5: Soạn thảo và quản lý văn bản

Bài 6: Công tác lưu trữ

Giáo trình do ThS.Lê Nguyễn Phương Liên (chủ biên) cùng Ths. Trần Thị Hồng Hạnh biên soạn. Các tác giả đã có nhiều cố gắng để biên soạn giáo trình này, song chắc chắn giáo trình không tránh khỏi những thiếu sót. Kính mong đồng nghiệp và bạn đọc đóng góp ý kiến để giáo trình được hoàn thiện hơn.

Xin trân trọng cảm ơn!

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 24 tháng 08 năm 2020

MỤC LỤC

BÀI 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG	11
1. Khái niệm, chức năng và nhiệm vụ văn phòng	11
1.1. Khái niệm văn phòng.....	11
1.2. Chức năng văn phòng	15
1.3. Nhiệm vụ văn phòng.....	16
2. Quản trị hành chính văn phòng.....	18
2.1. Khái niệm quản trị và Quản trị hành chính văn phòng	18
2.2. Chức năng của Quản trị hành chính văn phòng	18
3. Tổ chức bộ máy văn phòng.....	19
3.1. Hình thức, cơ cấu tổ chức bộ máy văn phòng.....	19
3.2. Bố trí văn phòng	20
3.3. Trang thiết bị văn phòng và hiện đại hóa công tác văn phòng	25
4. Thực hành.....	26
BÀI 2: QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG.....	27
1. Quản trị thời gian	27
1.1. Sự cần thiết của quản trị thời gian.....	27
1.2. Nguyên nhân làm mất thời gian	28
1.3. Các biện pháp quản trị thời gian	28
2. Quản trị thông tin	35
2.1. Tổng quan	35
2.2. Quản lý văn bản đi – đến	37
2.3. Văn thư nội bộ.....	43
2.4. Văn thư điện tử.....	43
3. Quản trị hồ sơ.....	45
3.1. Khái niệm.....	45
3.2. Tiến trình quản trị hồ sơ.....	46
3.3. Các công cụ và hệ thống lưu trữ	49
3.4. Thủ tục lưu trữ hồ sơ	51
3.5. Lưu trữ hồ sơ qua hệ thống máy vi tính	54
4. Thực hành.....	56
BÀI 3: MỘT SỐ NGHIỆP VỤ CƠ BẢN CỦA VĂN PHÒNG	58
1. Hoạch định, tổ chức các cuộc họp.....	58
1.1. Các cuộc họp không nghi thức.....	58

1.2. Các cuộc họp theo nghi thức	59
1.3. Các hội nghị từ xa.....	66
2. Hoạch định, sắp xếp các chuyến đi công tác.....	67
2.1. Sắp xếp, chuẩn bị.....	68
2.2. Trách nhiệm trong thời gian thủ trưởng vắng mặt	71
2.3. Trách nhiệm khi thủ trưởng trở về.	72
3. Thực hành.....	72
BÀI 4: TỔ CHỨC CÔNG TÁC LỄ TÂN	73
1. Lễ tân và vai trò của công tác lễ tân.	73
1.1. Khái niệm lễ tân	73
1.2. Vai trò của công tác lễ tân.....	73
2. Nguyên tắc cơ bản của hoạt động lễ tân.....	74
2.1. Nguyên tắc	74
2.2. Phương pháp giao tiếp	75
3. Hoạt động đón tiếp khách tại cơ quan	76
3.1. Vai trò, nhiệm vụ của thư ký.....	76
3.2. Khi khách đến và công việc tiếp theo sau khi chào hỏi.	77
3.3. Khách nội bộ	79
4. Tiếp khách qua điện thoại	79
4.1. Đặc điểm, yêu cầu	79
4.2. Nghệ thuật ứng xử khi nghe và khi gọi điện thoại	80
4.3. Những điều cần ghi nhớ của thư ký khi sử dụng điện thoại	81
5. Lễ tân hội nghị và tiệc chiêu đãi.....	81
5.1. Khái niệm, mục đích, ý nghĩa	81
5.2. Các hình thức đãi khách.....	82
5.3. Cách sắp xếp chỗ ngồi	82
6. Thực hành.....	82
BÀI 5: SOẠN THẢO VÀ QUẢN LÝ VĂN BẢN	84
1. Tổ chức công tác văn thư.....	84
1.1. Phân loại văn bản.....	84
1.2. Phân cấp phát hành văn bản.....	85
1.3. Tổ chức công tác văn thư tại một đơn vị	90
2. Các kiến thức cơ bản về văn bản quản lý Nhà nước (VBQLNN)	90
2.1. Những khái niệm cơ bản về văn bản quản lý Nhà nước	90

2.2. Vai trò của văn bản trong hoạt động quản lý nhà nước.....	91
3. Phân loại văn bản, thẩm quyền ban hành và nguyên tắc soạn thảo, thể thức văn bản	91
3.1. Phân loại văn bản.....	92
3.2. Thẩm quyền ban hành văn bản.....	92
3.3. Nguyên tắc và thể thức của văn bản.....	92
3.4. Một số điểm lưu ý khi soạn thảo văn bản	93
4. Kỹ thuật soạn thảo văn bản quản lý Nhà nước.....	94
4.1. Những yêu cầu về soạn thảo văn bản	94
4.2. Trình tự soạn và ban hành văn bản.....	107
4.3. Thủ tục ban hành văn bản	109
4.4. Văn phong và ngôn ngữ văn bản quản lý Nhà nước	109
5. Soạn thảo một số cá biệt và văn bản hành chính thông thường.....	111
5.1. Công văn	111
5.2. Thông báo	112
5.3. Báo cáo.....	113
5.4. Tờ trình	115
5.5. Biên bản	115
5.6. Quyết định.....	116
5.7. Hợp đồng kinh tế	117
6. Giải quyết và quản lý văn bản	118
6.1. Nguyên tắc giải quyết và quản lý văn bản	118
6.2. Tổ chức giải quyết quản lý văn bản mật.....	118
6.3. Công tác lập hồ sơ	119
7. Thực hành.....	124
BÀI 6: CÔNG TÁC LƯU TRỮ	126
1. Khái niệm, vai trò và tính chất của công tác lưu trữ.	126
1.1. Khái niệm.....	126
1.2. Vai trò của công tác lưu trữ	127
1.3. Tính chất của công tác lưu trữ.....	128
2. Công tác thu thập bổ sung tài liệu lưu trữ	128
2.1. Công tác thu thập.....	128
2.2. Bổ sung tài liệu lưu trữ	128
3. Công tác chỉnh lý tài liệu lưu trữ.....	129
3.1. Nội dung công tác thu thập bổ sung tài liệu tại lưu trữ cơ quan.....	129

3.2. Nội dung công tác thu thập, bổ sung tài liệu lưu trữ tại các lưu trữ nhà nước	130
4. Xác định giá trị tài liệu	131
4.1. Khái niệm, nguyên tắc của xác định tài liệu	131
4.2. Các tiêu chuẩn để xác định giá trị của tài liệu	132
4.3. Tổ chức công tác xác định giá trị tài liệu lưu trữ	133
5. Thống kê và kiểm tra tài liệu	134
5.1. Khái niệm, mục đích, nguyên tắc	134
5.2. Các công cụ thống kê tài liệu lưu trữ.....	135
6. Bảo quản tài liệu lưu trữ	135
6.1. Những nhân tố phá hoại tài liệu lưu trữ.....	135
6.2. Thiết bị và chế độ bảo quản tài liệu lưu trữ	136
7. Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ	136
7.1. Khái niệm, nguyên tắc	136
7.2. Các hình thức tổ chức sử dụng tài liệu	137
8. Thực hành.....	138
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	140

GIÁO TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Quản trị văn phòng

Mã mô đun: MD3104613

Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của mô đun:

- Vị trí: Quản trị văn phòng là mô đun thuộc khối kiến thức chuyên ngành của nghề quản trị kinh doanh. Mô đun này được bố trí giảng dạy sau các môn cơ sở của nghề, song song với các môn chuyên môn khác của nghề.

- Tính chất: Quản trị văn phòng là một mô đun quản lý thể hiện những nguyên tắc, yêu cầu, nội dung liên quan đến quá trình quản trị hoạt động hành chính trong văn phòng, đồng thời trang bị các kỹ năng cơ bản và nghiệp vụ chủ yếu của văn phòng như xử lý và lưu trữ thông tin, tổ chức văn phòng, tổ chức các buổi họp chiều dài, công tác lễ tân, công tác thư ký...

- Ý nghĩa và vai trò: Quản trị văn phòng là mô đun giúp sinh viên hiểu được ý nghĩa, vai trò việc hoạch định, tổ chức, phối hợp, tiêu chuẩn hóa và kiểm soát các hoạt động xử lý thông tin trong quá trình quản trị hoạt động hành chính trong văn phòng của tổ chức, doanh nghiệp. Từ đó, giúp cho bộ máy tổ chức doanh nghiệp có thể hoạt động vận hành một cách thông suốt.

Mục tiêu của mô đun:

- Về kiến thức:

+ Trình bày và xác định các nội dung về công tác tổ chức văn phòng, tổ chức thông tin, các nghiệp vụ thư ký, lễ tân, giải quyết văn bản đến, văn bản đi, lưu trữ hồ sơ tài liệu;

+ Trình bày được hoạch định, tổ chức vận hành văn phòng, điều hành và kiểm tra công tác văn phòng;

+ Xác định cách thức lập kế hoạch tổ chức hội họp, quản lý thời gian, ngân sách hoạt động của văn phòng;

+ Đánh giá được các bước trong quy trình lưu trữ văn thư.

- Về kỹ năng:

+ Tổ chức được các hoạt động hội thảo, hội nghị, họp;

+ Tổ chức tốt công tác lễ tân;

+ Tư vấn, soạn thảo được văn bản cho thủ trưởng;

+ Sắp xếp lịch công tác, chuẩn bị các điều kiện đảm bảo cho công việc của thủ trưởng, trợ giúp công việc hàng ngày tại nơi làm việc của thủ trưởng;

- + Nhận, phân loại giải quyết công văn đến, công văn đi;
- + Lưu trữ hồ sơ khoa học, đảm bảo tính bí mật, đầy đủ, dễ tra cứu, tìm kiếm.
- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Nghiêm túc, chủ động, tích cực học tập và nghiên cứu môn học;
 - + Cập nhật kiến thức mới liên quan đến môn học một cách khoa học;
 - + Rèn luyện tính cẩn thận và trung thực.

TaiLieu.vn

BÀI 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

Giới thiệu: Bất cứ cơ quan nào dù lớn hay nhỏ cũng đều có một bộ phận tiếp khách, quản lý và giải quyết văn bản đi – đến, lưu hồ sơ tài liệu, tổ chức sắp xếp hội họp ... đó chính là văn phòng (phòng hành chánh quản trị). Để giúp mọi người làm việc với nhau một cách có hiệu quả, hoàn thành các mục tiêu thì cần phải xây dựng và duy trì một cơ cấu quy định những vai trò, chức năng, nhiệm vụ và chức vụ công tác. Đó là việc tổ chức bộ máy hành chánh văn phòng. Để có ý nghĩa, vai trò và chức năng nhiệm vụ phải được gắn với mục tiêu rõ ràng với sự nhận thức rõ ràng đầy đủ bốn phần hoặc hành động liên quan với nhau. Quyền hạn phải được giao một cách rõ ràng kèm theo các công cụ, tài nguyên và thông tin cần thiết để hoàn thành nhiệm vụ đó.

Mục tiêu:

- Trình bày được các khái niệm, chức năng về văn phòng và quản trị hành chính văn phòng;
- Xác định cách thức tổ chức bộ máy văn phòng trong doanh nghiệp.

Nội dung chính:

1. Khái niệm, chức năng và nhiệm vụ văn phòng

1.1. Khái niệm văn phòng

1.1.1. Khái niệm

Để phục vụ cho công tác lãnh đạo quản lý ở các cơ quan, đơn vị cần phải có công tác văn phòng với những nội dung chủ yếu như: Tổ chức, thu thập xử lý, phân phối, truyền tải quản lý sử dụng các thông tin bên ngoài và nội bộ, trợ giúp lãnh đạo thực hiện các hoạt động điều hành quản lý cơ quan, đơn vị... Bộ phận chuyên đảm trách các hoạt động nói trên được gọi là văn phòng.

Văn phòng có thể được hiểu theo nhiều góc độ khác nhau như sau:

- *Nghĩa rộng:* Văn phòng là bộ máy làm việc tổng hợp và trực tiếp trợ giúp cho việc điều hành của ban lãnh đạo một cơ quan, đơn vị. Theo quan niệm này thì ở các cơ quan thẩm quyền chung, cơ quan đơn vị có quy mô lớn thì thành lập văn phòng (ví dụ Văn phòng Quốc hội, Văn phòng Chính phủ, Văn phòng Tổng công ty...) còn ở các cơ quan, đơn vị có quy mô nhỏ thì văn phòng là phòng hành chính tổng hợp.

- *Nghĩa hẹp:* Văn phòng là trụ sở làm việc của một cơ quan, đơn vị, là địa điểm giao tiếp đối nội và đối ngoại của cơ quan đơn vị đó

- Ngoài ra văn phòng còn được hiểu là phòng làm việc của thủ trưởng có tầm cỡ cao như: Nghị sỹ, kiến trúc sư trưởng...

Bài 1: Một số vấn đề chung về quản trị văn phòng

Mặc dù văn phòng có thể hiểu theo những cách khác nhau nhưng đều có điểm chung đó là:

+ Văn phòng phải là bộ máy được tổ chức thích hợp với đặc điểm cụ thể của từng cơ quan. Ở các cơ quan đơn vị có quy mô lớn thì bộ máy văn phòng sẽ gồm nhiều bộ phận với số lượng cán bộ nhân viên cần thiết để thực hiện mọi hoạt động; còn các cơ quan đơn vị có quy mô nhỏ, tính chất công việc đơn giản thì văn phòng có thể gọn nhẹ ở mức độ tối thiểu.

+ Văn phòng phải có địa điểm hoạt động giao dịch với cơ sở vật chất nhất định. Quy mô của các yếu tố vật chất này sẽ phụ thuộc vào quy mô, đặc điểm hoạt động của công tác văn phòng.

1.1.2. Văn phòng như một hệ thống

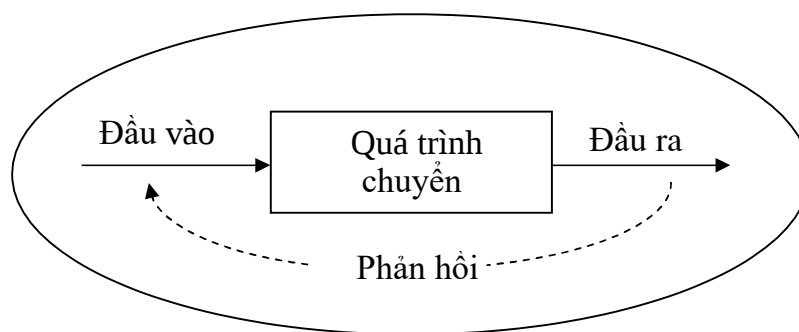
Phân tích một tổ chức và các thành phần của nó như một hệ thống là một hoạt động hữu ích; phương pháp này đã trở nên ngày càng phổ biến trong những năm gần đây đặc biệt vì nó cho phép xem xét thận trọng những mối quan hệ và tương tác của công việc văn phòng cả hai bên trong lẫn bên ngoài.

Theo quan điểm quản lý thông tin một hệ thống có thể được xem như một phương tiện chuyển tải ý tưởng và phân tích. Nó là một thái độ hoặc cách thức xem xét các dự định và vấn đề. Một hệ thống được gọi là công cụ tiến hành suy nghĩ. Hình thức phân tích này có thể được phát triển một cách đơn giản mà không cần phải đào sâu vào những điểm phức tạp của lý thuyết hệ thống và ngay cả khi được sử dụng ở mức độ cơ bản nó cũng sẽ giúp nghiên cứu quản trị và quản lý văn phòng.

Bất kỳ tổ chức nào, trong lĩnh vực tư nhân hay nhà nước của nền kinh tế, cũng bao gồm nhiều hệ thống con trong một hệ thống toàn thể. Một trong những hệ thống con này là hệ thống thông tin bao trùm tất cả các hệ thống con khác để bảo đảm sự liên kết quan trọng nhất giữa chúng.

a. Đặc điểm của hệ thống

Tuy hầu hết mọi người đều quen thuộc những hệ thống sinh học và kỹ thuật nhưng khó khăn nảy sinh khi họ cố gắng ý niệm hóa một hệ thống trừu tượng. Hình 1.1 minh họa năm thành phần cơ bản hoặc đặc điểm chính của một hệ thống tổng quát.



Hình 1.1: Năm thành phần chủ yếu của một hệ thống

Những thành phần của một hệ thống mô tả trong Hình 1.1 có thể được giải thích như sau: Đầu vào hệ thống là các nguồn và ý tưởng. Quá trình chuyển đổi sẽ thay đổi đầu vào thành đầu ra và từ đó sẽ có thông tin phản hồi cho phép kiểm soát hiệu quả hoạt động của một hệ thống. Bốn thành phần này của hệ thống được bao bọc bởi môi trường của hệ thống, nơi vừa cung cấp đầu vào vừa nhận đầu ra khỏi hệ thống.

Lý thuyết về hệ thống phát sinh từ nghiên cứu những khoa học khác, đặc biệt là sinh học, trong đó việc nghiên cứu hệ thống của một cơ quan trong môi trường của nó được gọi là sinh thái học. Nhiều mối quan hệ song song đến cơ quan sinh học đó sẽ trở nên rõ ràng. Nó cũng rút ra một số ý niệm từ tự động được khởi động thông qua những thông tin phản hồi theo thời gian thực như trong trường hợp của các hệ thống điều hòa không khí và sưởi ấm toàn diện nhất. Tương tự, các hệ thống có thể mở hoặc đóng: Hệ thống mở có các mối liên kết lớn với môi trường hơn là hệ thống đóng với các biên giới giới hạn sự trao đổi với môi trường.

b. Những đặc trưng tổng quát của một hệ thống

Các hệ thống có một số các đặc trưng tổng quát đến sự xác định, mục tiêu, các liên kết thông tin liên lạc và thông tin phản hồi. Một tính chất chủ yếu là các hệ thống thì năng động.

- Sự xác định
- Các mục tiêu
- Thông tin liên lạc
- Phản hồi
- Tính năng động

c. Hệ thống công việc văn phòng

Công việc văn phòng phải được thực hiện trong một tổ chức có thể được xem

Bài 1: Một số vấn đề chung về quản trị văn phòng

như một hệ thống phụ duy nhất của tổ chức đó tuy cũng có thể xem từng khía cạnh cá nhân của công việc văn phòng này như những hệ thống phụ nhỏ hơn của hệ thống hành chính và quản lý văn phòng.

Năm đặc điểm chủ yếu của những hệ thống khi được phát triển cho thấy những thành phần chính của công việc văn phòng và các dịch vụ cùng với những quan hệ giữa chúng với nhau. Cùng lúc đó nó thiết lập hệ thống công việc văn phòng hoàn chỉnh trong bối cảnh những lĩnh vực chức năng chủ yếu của hệ thống công việc văn phòng trong doanh nghiệp. Những lĩnh vực này tạo nên biên giới trong đối với hệ thống công việc văn phòng. Biên giới ngoài và những thành phần khác của môi trường kinh doanh. Phân tích hệ thống được đơn giản hóa nếu hai môi trường mà trong đó chứa các chức năng của văn phòng được xem như biên giới duy nhất đối với công việc văn phòng của tổ chức. Từ biên giới này, những đầu vào dữ liệu và nguồn lực sẽ được đưa vào hệ thống.

Khi xem xét những cách tổ chức, hoạch định, kiểm soát và xem xét lại, phải chú ý đến thái độ cư xử của những người làm việc trong hệ thống văn phòng. Đây là nơi xuất phát động cơ thúc đẩy. Phải có một hiểu biết sâu sắc về những hệ thống phụ kèm theo việc tạo ra, thu nhập và xử lý dữ liệu, có thể bao gồm tính toán và tạo ra văn bản, cũng như phân tích văn bản trước khi có thể xem xét một các hữu ích những phương pháp lưu trữ, truy xuất và có thể là huỷ bỏ các hồ sơ sau này. Thông tin có thể được yêu cầu cho các mục đích hoạch định hoặc kiểm soát cũng như cho các khía cạnh khác của việc ra quyết định ngắn và dài hạn cho cả những tình huống thông thường lẫn tức thời. Những mục tiêu phía sau việc tạo ra thông tin sẽ cung cấp một trong những tiêu chuẩn được dùng trong các quyết định như liệu có lưu trữ thông tin để sử dụng sau này hay huỷ bỏ nó đi khi không còn thích hợp.

d. Những yếu tố môi trường ảnh hưởng của chúng đến hệ thống văn phòng

**Những ảnh hưởng bên trong*

Các tổ chức có một số bộ phận chức năng và bản chất của chúng tùy theo từng tổ chức. Những tổ chức trong ngành thuộc khu vực tư nhân thường có các công việc chính như mua hàng và tiếp thị, trong khi đó những ngành trong khu vực phục vụ lại cho những hoạt động khác có tầm quan trọng lớn hơn. Trong khu vực nhà nước, các tổ chức chính quyền trung ương và địa phương. Các bộ phận chức năng của một tổ chức sẽ có một ảnh hưởng chủ yếu đến thành phần của công tác văn phòng và cách thực hiện công việc này tại bộ phận đó.

- Bộ phận sản xuất có thể yêu cầu những chức năng thư ký đi kèm theo hoạch định sản xuất và kiểm tra chất lượng, chức năng đầu cũng được liên kết với lãnh

Bài 1: Một số vấn đề chung về quản trị văn phòng

vực tiếp thị thông qua những chức năng như dự báo doanh số bán. Trong khi vực nhà nước, sẽ có những yêu cầu quản trị được tạo ra do việc cung ứng những dịch vụ y tế và xã hội, cũng như trong khi cung ứng những tiện nghi như điện, nước, vận chuyển... tất cả những dịch này sẽ có ảnh hưởng riêng của mình đối với bản chất của công việc văn phòng và cơ cấu được phát triển để thực hiện công việc đó.

**Những ảnh hưởng bên ngoài*

Không một hệ thống quản trị của một doanh nghiệp nào là một hòn đảo. Ví dụ một doanh nghiệp thương mại có thể cố gắng áp đặt lên những người khác cách thức nó mong muốn thực hiện công việc văn bản quy trình thủ tục nhưng khách hàng sẽ có những phản ứng. Điều này có thể gây nên xung đột giữa hai hệ thống quản trị của tổ chức và nếu không có phương pháp nào tỏ ra chấp nhận được cho phía bên kia thì nó có thể dẫn đến mất khách hàng hoặc nhà cung ứng.

Khi xã hội chuyển từ định hướng xí nghiệp tự đoán một vị trí bị kiểm soát và điều kiện nhiều hơn thì không thể tránh khỏi việc nhà nước cố gắng áp đặt các yêu cầu giáp tờ của mình lên cộng đồng và các doanh nghiệp do vậy phải có những quy định về pháp lý về việc hoàn tất những biểu mẫu điều tra, bản khai thuế... với hoạch định mà tổ chức có trách nhiệm phải hoàn tất.

Nhiều ảnh hưởng bên ngoài lên công việc văn phòng có nguồn gốc kinh tế hoặc xã hội và đã đủ gây nên những quan tâm tạo sức ép lên những nhà chính sách.

1.2. Chức năng văn phòng

Xuất phát từ quan niệm văn phòng và công tác văn phòng, có thể thấy văn phòng có những chức năng sau đây.

1.2.1. Chức năng tham mưu tổng hợp

Tham mưu là một hoạt động cần thiết cho công tác quản lý. Người quản lý phải quán xuyến mọi đối tượng trong đơn vị và kết nối được các hoạt động của họ một cách nhịp nhàng, khoa học. Muốn vậy đòi hỏi người quản lý phải tinh thông nhiều lĩnh vực, phải có mặt ở mọi lúc, mọi nơi, phải quyết định chính xác kịp thời mọi vấn đề...Điều đó vượt quá khả năng hiện thực của các nhà quản lý. Do đó, đòi hỏi phải có một lực lượng trợ giúp các nhà quản lý trước hết là công tác tham mưu tổng hợp.

Tham mưu là hoạt động trợ giúp nhằm góp phần tìm kiếm những quyết định tối ưu cho quá trình quản lý để đạt kết quả cao nhất. Chủ thể làm công tác tham mưu trong cơ quan đơn vị có thể là cá nhân hay tập thể tồn tại độc lập tương đối với chủ thể quản lý. Trong thực tế, các cơ quan, đơn vị thường đặt bộ phận tham mưu tại văn phòng để giúp cho công tác này được thuận lợi. Để có ý kiến tham

Bài 1: Một số vấn đề chung về quản trị văn phòng

muru, văn phòng phải tổng hợp các thông tin bên trong và bên ngoài, phân tích, quản lý sử dụng các thông tin đó theo những nguyên tắc trình tự nhất định. Ngoài bộ phận tham mưu tại văn phòng còn có các bộ phận nghiệp vụ cụ thể làm tham mưu cho lãnh đạo từng vấn đề mang tính chuyên sâu như công nghệ, tiếp thị, tài chính, kế toán...

Cách thức tổ chức này cho phép tận dụng khả năng của các chuyên gia ở từng lĩnh vực chuyên môn song cũng có lúc làm tản mạn nội dung tham mưu, gây khó khăn trong việc hình thành phương án điều hành tổng hợp. Để khắc phục tình trạng này, văn phòng là đầu mối tiếp nhận các phương án tham mưu từ các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ tập hợp thành hệ thống thống nhất trình hoặc đề xuất với lãnh đạo những phương án hành động tổng hợp trên cơ sở các phương án riêng biệt của các bộ phận nghiệp vụ.

Như vậy văn phòng vừa là nơi thực hiện công tác tham mưu vừa là nơi thu thập tiếp nhận, tổng hợp các ý kiến của các bộ phận khác cung cấp cho lãnh đạo cơ quan, đơn vị.

1.2.2. Chức năng giúp việc điều hành

Văn phòng là đơn vị trực tiếp giúp cho việc điều hành quản lý của ban lãnh đạo cơ quan đơn vị thông qua các công việc cụ thể như: Xây dựng chương trình kế hoạch công tác quý, tháng, tuần, ngày và tổ chức triển khai thực hiện các kế hoạch đó. Văn phòng là nơi thực hiện các hoạt động lễ tân, tổ chức các hội nghị, các chuyến đi công tác, tư vấn cho lãnh đạo về công tác soạn thảo văn bản...

1.2.3. Chức năng hậu cần

Hoạt động của các cơ quan, đơn vị không thể thiếu các điều kiện vật chất như nhà cửa, phương tiện, thiết bị, dụng cụ. Văn phòng là bộ phận cung cấp, bố trí, quản lý các phương tiện thiết bị dụng cụ đó để bảo đảm sử dụng có hiệu quả. Đó là chức năng hậu cần của văn phòng. Quy mô và đặc điểm của các phương tiện vật chất nêu trên sẽ phụ thuộc vào đặc điểm và quy mô hoạt động của các cơ quan, đơn vị. chi phí thấp nhất với hiệu quả cao nhất là phương châm hoạt động của công tác văn phòng.

Tóm lại, văn phòng là đầu mối giúp việc cho lãnh đạo thông qua ba chức năng quan trọng trên đây. Các chức năng này vừa độc lập, vừa hỗ trợ bổ sung cho nhau nhằm khẳng định sự cần thiết khách quan phải tồn tại văn phòng ở mỗi cơ quan, đơn vị.

1.3. Nhiệm vụ văn phòng

Từ những chức năng trên, văn phòng phải thực hiện những nhiệm vụ cụ thể sau:

Bài 1: Một số vấn đề chung về quản trị văn phòng

- *Tổng hợp chương trình kế hoạch công tác của cơ quan đơn vị, xây dựng chương trình kế hoạch công tác hàng quý, tháng, tuần của lãnh đạo.*

Mỗi cơ quan, đơn vị có nhiều kế hoạch do các bộ phận khác nhau xây dựng. Song muốn đạt được mục tiêu chung của cơ quan thì các kế hoạch trên phải được kết nối thành hệ thống kế hoạch hoàn chỉnh ăn khớp và hỗ trợ nhau. Văn phòng là đơn vị tổng hợp kế hoạch tổng thể của cơ quan đơn vị và đôn đốc các bộ phận khác thực hiện. Mặt khác văn phòng phải trực tiếp xây dựng chương trình kế hoạch công tác quý, tháng, tuần của ban lãnh đạo, giúp lãnh đạo triển khai thực hiện các kế hoạch đó.

- *Thu thập xử lý, quản lý sử dụng thông tin*

Hoạt động của bất kỳ cơ quan đơn vị nào cũng cần phải có thông tin. Thông tin là căn cứ để lãnh đạo đưa ra quyết định kịp thời, chính xác. Thông tin bao gồm nhiều loại và từ nhiều nguồn khác nhau. Người lãnh đạo không thể tự thu thập xử lý tất cả mọi thông tin mà cần phải có bộ phận trợ giúp – đó chính là văn phòng. Văn phòng là “cửa sổ” là “bộ lọc” thông tin vì tất cả các thông tin đến hay đi đều được thu thập, xử lý, chuyển phát tại văn phòng.

- *Truyền đạt các quyết định quản lý của lãnh đạo*, theo dõi việc triển khai thực hiện các quyết định, tổng hợp tình hình hoạt động của các đơn vị để báo cáo lãnh đạo, đề xuất các biện pháp phục vụ sự chỉ đạo điều hành của lãnh đạo.

- *Thực hiện công tác văn thư, lưu trữ hồ sơ tài liệu* theo các quy định hiện hành. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết các văn bản ở các bộ phận.

- *Tư vấn về văn bản cho thủ trưởng*, trợ giúp thủ trưởng về kỹ thuật soạn thảo văn bản để đảm bảo các văn bản có nội dung đầy đủ, đúng thẩm quyền, đúng quy định của nhà nước

- *Tổ chức công tác lễ tân*: Đón tiếp khách, bố trí nơi ăn chốn ở, lịch làm việc với khách, tổ chức các cuộc họp, lễ nghi khánh tiết của cơ quan.

- *Tổ chức các chuyến đi công tác của lãnh đạo*, giúp lãnh đạo duy trì, phát triển mối quan hệ với cơ quan ngành và địa phương.

- *Bảo đảm các yếu tố vật chất cho hoạt động của cơ quan* thông qua công việc: Lập kế hoạch nhu cầu, dự trù kinh phí, tổ chức mua sắm, cấp phát, theo dõi sử dụng nhằm quản lý chặt chẽ các chi phí văn phòng.

- *Lập kế hoạch dự toán kinh phí hoạt động hàng năm, quý* (nếu cơ quan không có bộ phận tài chính chuyên trách). Dự kiến phân phối hạn mức kinh phí năm, quý theo chế độ nhà nước và theo quyết định của thủ trưởng cơ quan.

Bài 1: Một số vấn đề chung về quản trị văn phòng

- *Tổ chức công tác bảo vệ trật tự an toàn trong cơ quan.* Phối hợp với công đoàn, tổ chức công tác chăm lo sức khỏe đời sống vật chất, văn hóa tinh thần cho cán bộ nhân viên cơ quan.

Trên đây là những nhiệm vụ chủ yếu của văn phòng trong một cơ quan, đơn vị nói chung. Tùy từng điều kiện cụ thể về đặc điểm, tính chất hoạt động của từng cơ quan, đơn vị mà văn phòng có thể thêm, bớt một số nhiệm vụ cho phù hợp.

2. Quản trị hành chính văn phòng

2.1. Khái niệm quản trị và Quản trị hành chính văn phòng

Quản trị hành chính văn phòng là việc hoạch định, tổ chức phối hợp tiêu chuẩn hóa và kiểm soát các hoạt động xử lý thông tin.

2.2. Chức năng của Quản trị hành chính văn phòng

2.2.1. Người kiểm soát văn phòng

Người kiểm soát phải có thể được định nghĩa như "Quản đốc văn phòng". Những người kiểm soát thi hành những chính sách hoạt động trong lĩnh vực trách nhiệm và kiểm soát những nhân viên thuộc trách nhiệm trực tiếp của mình.

2.2.2. Quản lý con người trong văn phòng

Việc phân tích hành vi của con người tại nơi làm việc đã trở nên rất quan trọng. Những ảnh hưởng về hành vi là những thái độ của con người đối với việc làm và những yếu tố thúc đẩy họ. Cần nhắc tất cả các khía cạnh thúc đẩy nhân viên văn phòng của một tổ chức đã trở nên ngày càng cần thiết.

2.2.3. Kiểm soát chất lượng của công việc văn phòng

Người quản lý văn phòng được sự hỗ trợ bởi các giám sát viên, chịu trách nhiệm về việc kiểm soát các công việc văn phòng. Điều này được tham khảo đến như là chức năng thanh tra, bao gồm năm vấn đề sau:

2.2.4. Kiểm soát tài chính trong văn phòng

Hầu hết những người quản trị văn phòng sẽ được yêu cầu phải có một sự hiểu biết về kiểm soát tài chính. Kiểm soát tài chính trong văn phòng về cơ bản gồm:

- Tiền tiêu vật trong văn phòng:

Các văn phòng thường được cấp một khoản tiền tiêu vật để sắm các khoản nhỏ về những vật tư cần thiết, khẩn cấp mà không có sẵn ở kho trung tâm. Hệ thống tiền tiêu vật của văn phòng sẽ thường là tiền ứng trước. Ở những khoảng thời gian đã định trước, tùy theo giai đoạn kiểm soát kế toán được sử dụng trong cơ quan số tiền tiêu vật sẽ được cân đối.

2.2.5. Bảo hiểm trong văn phòng

Bài 1: Một số vấn đề chung về quản trị văn phòng

Bảo hiểm là phương tiện mà qua đó các rủi ro được san sẻ giữa nhiều người hoặc nhiều tổ chức.

Một số các cơ quan muốn bảo vệ cho bản thân các văn phòng của họ khỏi bị phá hủy vì hỏa hoạn có thể mua bảo hiểm để hạn chế rủi ro này.

Cơ quan hoặc bên muốn mua bảo hiểm được gọi là người được bảo hiểm.

2.2.6. Điều tra công việc văn phòng

Điều tra công việc văn phòng giúp đưa ra quyết định về lịch trình công việc và đặt ra các mục tiêu cho từng cá nhân dưới quyền mình trong mối quan hệ với chất lượng và khối lượng.

2.2.7. Sắp xếp thời khóa biểu trong văn phòng

Một chức năng quan trọng trong công tác văn phòng là sắp xếp công việc; việc thiết lập những tiêu chuẩn biểu hiện có thể giúp ở đây.

2.2.8. Kiểm soát văn phòng

Kiểm soát của ban quản trị đã trở thành một công cụ kinh điển để xem xét bất kỳ khía cạnh công việc nào của một cơ quan.

Thực hiện kiểm soát văn phòng bao gồm ra các quyết định và chịu trách nhiệm đối với việc hoạch định và kiểm soát công việc. Nếu các kiểm soát công việc văn phòng được thực hiện định kỳ, chúng có thể nhận diện những lĩnh vực có thể cải tiến được. Có hai câu hỏi chủ yếu liên quan đến kiểm công việc văn phòng đó là ai phải thực hiện nó câu thứ hai là nó phải được thực hiện như thế nào.

3. Tổ chức bộ máy văn phòng

3.1. Hình thức, cơ cấu tổ chức bộ máy văn phòng

Cơ cấu tổ chức văn phòng là tổng hợp các bộ phận khác nhau của văn phòng được bố trí để đảm nhận những nhiệm vụ của công tác văn phòng. Tùy theo lĩnh vực hoạt động, đặc điểm cụ thể của từng cơ quan mà cơ cấu tổ chức văn phòng sẽ khác nhau. Tuy nhiên, các bộ phận chủ yếu trong cơ cấu tổ chức văn phòng của một cơ quan thường bao gồm:

- *Bộ phận hành chính văn thư*: Có nhiệm vụ quản lý điều hành công tác tiếp nhận, xử lý bảo quản, chuyển giao văn bản trong và ngoài cơ quan, tổ chức công tác lễ tân, khánh tiết bảo mật, quản lý sử dụng có hiệu quả các trang thiết bị kỹ thuật phục vụ cho hoạt động của văn thư.

- *Bộ phận tổng hợp*: Gồm một số chuyên viên có trình độ có nhiệm vụ nghiên cứu chủ trương đường lối chính sách của cấp trên, các lĩnh vực chuyên môn có liên quan tư vấn cho thủ trưởng trong công tác lãnh đạo, điều hành hoạt động, theo

Bài 1: Một số vấn đề chung về quản trị văn phòng

đổi tổng hợp tình hình hoạt động của cơ quan để báo cáo kịp thời cho thủ trưởng và đề xuất các phương án giải quyết.

- *Bộ phận quản trị*: Cung cấp kịp thời đầy đủ các phương tiện, điều kiện vật chất cho hoạt động của cơ quan, quản lý sửa chữa theo dõi sử dụng các phương tiện vật chất đó nhằm sử dụng tiết kiệm có hiệu quả.

- *Bộ phận lưu trữ*: Sưu tầm những tài liệu có liên quan đến hoạt động của cơ quan, phân loại đánh giá, chỉnh lý tài liệu và thực hiện lưu trữ các tài liệu theo quy định của ngành và yêu cầu của cơ quan, tổ chức hướng dẫn công tác lưu trữ, khai thác sử dụng tài liệu lưu trữ cho các bộ phận của cơ quan.

- *Bộ phận tài vụ*: (nếu cơ quan không có bộ phận chuyên trách) Dự trù kinh phí cho hoạt động của cơ quan, tổ chức thực hiện việc cấp phát và theo dõi sử dụng kinh phí của các bộ phận trong cơ quan.

- *Bộ phận tổ chức nhân sự* (nếu cơ quan không có bộ phận chuyên trách): xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện các hoạt động như: tuyển dụng, bố trí sử dụng, đào tạo, bồi dưỡng lao động, theo dõi, đánh giá lao động, tổ chức công tác khen thưởng, kỷ luật, quản lý hồ sơ nhân sự.

- *Bộ phận bảo vệ*: tổ chức công tác bảo vệ trật tự trị an cho hoạt động của cơ quan, bảo vệ môi trường, cảnh quan của đơn vị, kiểm tra đôn đốc các bộ phận chấp hành quy định về bảo vệ an ninh trật tự trong phạm vi cơ quan.

Phụ trách văn phòng là Chánh văn phòng. Chánh văn phòng chịu trách nhiệm trước thủ trưởng cơ quan về điều hành và kết quả hoạt động của văn phòng. Giúp việc cho chánh văn phòng là phó văn phòng chịu trách nhiệm trước Chánh văn phòng về những việc được phân công và giải quyết một số công việc khi được sự ủy nhiệm của Chánh văn phòng.

Mỗi bộ phận của văn phòng sẽ có một người phụ trách (Trưởng phòng hoặc tổ trưởng) chịu trách nhiệm trước Chánh văn phòng về điều hành và kết quả thực hiện các hoạt động của bộ phận đó.

3.2. Bố trí văn phòng

Bố trí các bộ phận của văn phòng là một nội dung quan trọng của công tác tổ chức văn phòng và có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả của công tác văn phòng. Vì vậy nó đòi hỏi bố trí các bộ phận của văn phòng phải mang tính khoa học. Tùy theo nội dung, tính chất công việc và hoàn cảnh cụ thể của mỗi cơ quan, đơn vị mà cách bố trí các bộ phận văn phòng có thể khác nhau song phải quán triệt đầy đủ các yêu cầu sau đây.

Bố trí văn phòng là tổ chức, sắp xếp phòng ốc, bàn ghế, dụng cụ sao cho phù hợp để có một tiện nghi tối đa cho nhân viên và cho khách; Sắp xếp sao cho việc

KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH