

BỘ LAO ĐỘNG -THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
TỔNG CỤC DẠY NGHỀ

GIÁO TRÌNH
Môn học: Nghiệp vụ văn phòng
NGHỀ: QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG
TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG NGHỀ

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 120/QĐ- ngày 25 tháng 2 năm 2013 của
Tổng cục trưởng Tổng cục Dạy nghề)*



Hà Nội, năm 2013

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

Vài nét giới thiệu xuất xứ giáo trình :

Giáo trình này được viết theo Dự án thí điểm xây dựng chương trình và giáo trình dạy nghề năm 2011- 2012 của TCDN- BLĐTBXH để làm tài liệu dạy nghề trình độ cao đẳng nghề.

Quá trình biên soạn: Trên cơ sở tham khảo các giáo trình, tài liệu của các chuyên gia về lĩnh vực văn phòng, kết hợp với yêu cầu thực tế của nghề Quản trị nhà hàng, Giáo trình này được biên soạn có sự tham gia tích cực có hiệu quả của các giáo viên có kinh nghiệm trong giảng dạy môn Nghiệp vụ văn phòng.

Mối quan hệ của tài liệu với chương trình môn học : Căn cứ vào chương trình dạy nghề và thực tế hoạt động nghề nghiệp, phân tích nghề, tiêu chuẩn kỹ năng nghề, Nghiệp vụ văn phòng là môn học bổ trợ cho nghề Quản trị nhà hàng, giúp cho người học sau khi ra trường có thể ứng dụng tốt kiến thức về tổ chức văn phòng, quản lý văn bản, khai thác thông tin, xây dựng chương trình, kế hoạch làm việc khoa học của người lao động trong văn phòng.

Cấu trúc chung của giáo trình Nghiệp vụ văn phòng bao gồm 5 chương:

Chương 1. Tổng quan về văn phòng

Chương 2. Công tác Thông tin

Chương 3. Công tác Văn thư

Chương 4. Công tác Lưu trữ

Chương 5. Nghiệp vụ Thư ký văn phòng.

Sau mỗi chương đều có hệ thống các câu hỏi và bài tập để củng cố kiến thức cho người học.

Cuốn giáo trình được biên soạn trên cơ sở các văn bản quy định của Nhà nước và tham khảo nhiều tài liệu liên quan có giá trị trong nước. Song chắc hẳn quá trình biên soạn không thể tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Ban biên soạn mong muốn và thực sự cảm ơn những ý kiến nhận xét, đánh giá của các chuyên gia, các thầy cô đóng góp cho việc chỉnh sửa để giáo trình ngày một hoàn thiện hơn.

Hà Nội, ngày.....tháng.... năm 2012

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên: CN.Trần Tô Như

2. CN.Đào Thị Hồng Nhung

MỤC LỤC

ĐỀ MỤC	TRANG
LỜI GIỚI THIỆU	2
MỤC LỤC	3
CHƯƠNG 1	15
TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC VĂN PHÒNG	15
1. Khái niệm về văn phòng.....	15
2. Mô hình và cấu trúc của văn phòng	16
2.1. Mô hình của văn phòng.....	16
2.1.1. Văn phòng cấp uỷ Đảng.....	16
2.1.2. Văn phòng cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền chung	18
2.1.3. Văn phòng cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền chuyên môn	20
2.1.4. Văn phòng Doanh nghiệp (gồm các đơn vị sản xuất và kinh doanh dịch vụ).....	22
2.2. Cấu trúc của văn phòng.....	23
3. Chức năng và nhiệm vụ của văn phòng	26
3.1. Chức năng của văn phòng	26
3.1.1. Chức năng tham mưu tổng hợp	26
3.1.2. Chức năng hậu cần	26
3.2. Nhiệm vụ của văn phòng.....	27
3.2.1. Nhiệm vụ thuộc công tác văn thư	27
3.2.2. Nhiệm vụ thuộc công tác thông tin liên lạc	27
3.2.3. Nhiệm vụ tiếp và đãi khách.....	28
3.2.4. Nhiệm vụ thuộc công tác tổ chức cuộc họp	28
3.2.5. Nhóm nhiệm vụ thuộc công tác yểm trợ hành chính khác.....	28
4. Vị trí, ý nghĩa của công tác văn phòng.....	29
4.1 Vị trí, vai trò của văn phòng.....	29
4.2. Ý nghĩa của công tác văn phòng	30

4.2.1. Tạo tiền đề phát triển cho mỗi cơ quan, đơn vị.....	30
4.2.2. Giảm thời gian lãng phí và những ách tắc trong tiếp nhận, xử lí, chuyển tải thông tin phục vụ cho hoạt động của đơn vị	30
4.2.3. Tăng cường khả năng sử dụng các nguồn lực của đơn vị.....	30
4.2.4. Nâng cao năng suất lao động của đơn vị.....	30
4.2.5. Thực hiện tiết kiệm chi phí cho văn phòng.....	31
5. Các yếu tố ảnh hưởng tới công tác văn phòng	31
6. Nội dung hiện đại hóa công văn phòng.....	32
7. Nguyên tắc hoạt động của công tác văn phòng.....	34
CÂU HỎI THẢO LUẬN	36
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 1.....	36
CHƯƠNG 2.....	37
CÔNG TÁC THÔNG TIN.....	37
1. Khái niệm, vai trò của công tác thông tin	37
1.1. Khái niệm thông tin.....	37
1.2. Vai trò của thông tin.....	38
2. Hệ thống thông tin.....	39
2.1. Nguyên tắc chung của việc xây dựng hệ thống thông tin	39
2.2. Tác dụng của hệ thống thông tin	39
3. Phân loại thông tin.....	40
3.1. Căn cứ vào cấp quản lý	40
3.1.1. Thông tin xuống dưới.....	40
3.1.2. Thông tin lên trên	40
3.1.3. Thông tin chéo.....	41
3.2. Căn cứ vào lĩnh vực hoạt động.....	41
3.2.1. Các thông tin chính trị.....	41
3.2.2. Các thông tin kinh tế	41
3.2.3. Thông tin văn hoá xã hội.....	42

3.2.4. Thông tin khoa học, kỹ thuật.....	42
3.2.5. Thông tin về tự nhiên môi trường	42
3.2.6. Thông tin về an ninh quốc phòng.....	42
3.3. Căn cứ vào tính chất đặc điểm sử dụng	42
3.3.1. Thông tin tra cứu	42
3.3.2. Thông tin thông báo	42
3.4. Căn cứ vào tính chất pháp lý	43
3.4.1. Thông tin chính thức	43
3.4.2. Thông tin không chính thức	43
3.5. Căn cứ vào hình thức truyền tin	43
3.5.1. Thông tin bằng văn bản.....	43
3.5.2. Thông tin bằng lời	43
3.5.3. Thông tin không lời.....	44
3.6. Căn cứ theo thời gian	44
3.6.1. Thông tin quá khứ	44
3.6.2. Thông tin hiện tại	44
3.6.3. Thông tin tương lai.....	44
4. Yêu cầu đối với tổ chức công tác thông tin.....	44
4.1. Bảo đảm sự phù hợp của thông tin.....	44
4.2. Bảo đảm tính chính xác.....	45
4.3. Đảm bảo tính đầy đủ	45
4.4. Đảm bảo tính kịp thời.....	45
4.5. Bảo đảm tính hệ thống, tổng hợp	45
4.6. Bảo đảm tính đơn giản, dễ hiểu.....	45
4.7. Bảo đảm bí mật.....	45
4.8. Đảm bảo tính hiệu quả	45
5. Quy trình hoạt động của công tác thông tin	46
5.1. Bước 1: Xác định nhu cầu thông tin trong cơ quan đơn vị.....	46

5.2. Bước 2: Xây dựng và tổ chức nguồn thông tin	46
5.3. Bước 3: Thu thập thông tin	46
5.4. Bước 4: Phân tích xử lý thông tin	48
5.5. Bước 5: Cung cấp phổ biến thông tin	49
5.6. Bước 6: Lưu trữ bảo quản thông tin.....	49
6. Đổi mới công tác thông tin.....	49
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 2.....	52
CHƯƠNG 3.....	54
CÔNG TÁC VĂN THƯ'	54
1. Khái niệm, vai trò, ý nghĩa của công tác văn thư.....	54
1.1. Khái niệm	54
1.2. Vai trò.....	54
1.3. Ý nghĩa	55
2. Yêu cầu về nội dung, hình thức của công tác văn thư	56
2.1. Yêu cầu về nội dung của công tác văn thư.....	56
2.1.1. Xây dựng văn bản.....	56
2.1.2. Tổ chức hoạt động liên quan đến quản lý và giải quyết văn bản gồm.....	56
2.1.3. Tổ chức bảo quản và sử dụng con dấu	56
2.1.4. Tổ chức lập hồ sơ và nộp hồ sơ vào lưu trữ cơ quan	56
2.2. Hình thức tổ chức hoạt động văn thư.....	57
2.2.1. Hình thức tập trung.....	57
2.2.2. Hình thức phân tán	57
2.2.3. Hình thức văn thư hỗn hợp.....	57
3. Phân công trách nhiệm đối với việc thực hiện các nhiệm vụ công tác văn thư trong cơ quan.....	57
3.1. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan.....	57
3.2. Trách nhiệm của người văn thư	57
3.3. Trách nhiệm của những người khác.....	58

4. Tổ chức quản lý và giải quyết văn bản đi	58
4.1. Khái niệm văn bản đi	58
4.2. Quy trình giải quyết văn bản đi.....	59
4.2.1. Soát lại văn bản	59
4.2.2. Trình ký, đóng dấu văn bản.....	59
4.2.3. Điền số, ngày tháng năm vào văn bản.....	59
4.2.4. Vào sổ đăng ký văn bản đi	59
4.2.5. Hoàn tất các thủ tục chuyển giao văn bản đi.....	61
5. Tổ chức quản lý và giải quyết văn bản đến.....	62
5.1. Khái niệm văn bản đến.....	62
5.2. Quy trình giải quyết văn bản đến	62
5.2.1. Nhận kiểm tra, phân loại, bóc bì.	62
5.2.2. Đóng dấu đến.....	63
5.2.3. Trình lãnh đạo cho ý kiến.....	63
5.2.4. Vào sổ đăng ký văn bản đến	64
5.2.5. Chuyển giao văn bản.	67
5.2.6. Kiểm tra theo dõi việc giải quyết văn bản.	68
6. Quản lý con dấu.....	68
6.1. Phân loại con dấu	68
6.1.1. Dấu tròn có hình quốc huy	68
6.1.2. Dấu tròn không có hình quốc huy:.....	69
6.2. Bảo quản và sử dụng con dấu.....	69
6.2.1. Bảo quản con dấu	69
6.2.2. Sử dụng con dấu.....	69
7. Lập hồ sơ và nộp hồ sơ lưu trữ tại cơ quan.....	70
7.1. Khái niệm	71
7.2. Đối tượng cán bộ phải lập hồ sơ	71
7.3. Những nguyên tắc cơ bản khi lập hồ sơ.....	72

7.4. Nội dung và phương pháp lập hồ sơ	72
7.4.1. Xây dựng danh mục hồ sơ.....	72
7.4.2. Mở hồ sơ.....	73
7.4.3. Thu thập văn bản đưa vào hồ sơ.....	74
7.4.4. Sắp xếp các văn bản trong hồ sơ.....	74
7.4.5. Kết thúc hồ sơ.....	74
7.5. Giao nộp hồ sơ vào lưu trữ cơ quan.....	76
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 3.....	77
CHƯƠNG 4.....	79
CÔNG TÁC LƯU TRỮ.....	79
1. Khái niệm, vị trí, ý nghĩa của công tác lưu trữ	79
1.1. Khái niệm	79
1.2. Vị trí	80
1.3. Ý nghĩa của tài liệu lưu trữ.....	80
1.3.1. Ý nghĩa lịch sử	80
1.3.2. Ý nghĩa khoa học.....	80
1.3.3. Ý nghĩa thực tiễn.....	80
2. Công tác thu thập, bổ sung, bảo quản, bảo vệ tài liệu lưu trữ.....	81
2.1. Thu thập, bổ sung tài liệu lưu trữ.....	81
2.2. Bảo quản, bảo vệ tài liệu lưu trữ.....	81
3. Công tác chỉnh lý tài liệu	81
3.1. Yêu cầu.....	82
3.2. Nội dung chuẩn bị chỉnh lý tài liệu.....	82
3.3. Phương pháp tiến hành một số nhiệm vụ trong chỉnh lý	82
3.4. Tổng kết chỉnh lý.....	86
4. Xác định giá trị tài liệu.....	87
4.1. Giá trị tài liệu.....	87
4.1.1. Thời hạn bảo quản vĩnh viễn.....	88

4.1.2. Thời hạn bảo quản lâu dài	88
4.1.3 Thời hạn bảo quản tạm thời	88
4.2. Nội dung các bước xác định giá trị tài liệu	89
4.2.1. Ở giai đoạn văn thư	89
4.2.2. Ở lưu trữ cơ quan.	89
4.2.3. Ở lưu trữ lịch sử	90
5. Thống kê và kiểm tra tài liệu.....	90
5.1. Nội dung công tác thống kê tài liệu	90
5.2. Các loại sổ sách thống kê chủ yếu tài liệu lưu trữ trong phạm vi một kho lưu trữ	91
5.3. Một số điểm cần chú ý trong công tác thống kê tài liệu	91
6. Bảo quản tài liệu lưu trữ.....	92
6.1. Những nguyên nhân gây hư hại tài liệu lưu trữ	92
6.2. Những nội dung bảo quản tài liệu lưu trữ	92
6.3. Tổ chức quản lý tài liệu trong kho	92
6.4. Các biện pháp kỹ thuật bảo quản tài liệu lưu trữ	93
7. Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ.....	94
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 4.....	95
CHƯƠNG 5.....	96
NGHIỆP VỤ THƯ KÝ VĂN PHÒNG.....	96
1. Khái niệm, vị trí thư ký văn phòng	96
1.1. Khái niệm thư ký văn phòng	96
1.2. Vị trí thư ký văn phòng	96
2. Chức năng và nhiệm vụ của thư ký văn phòng.....	97
2.1. Chức năng của thư ký văn phòng.....	97
2.2. Nhiệm vụ của người thư ký.....	98
2.2.1 Thiết kế và theo dõi việc thực hiện kế hoạch, lịch làm việc hàng ngày, hàng tuần, hàng tháng, hàng năm cho lãnh đạo	98

2.2.2. Chuẩn bị và triệu tập, ghi biên bản các cuộc hội họp, tiếp xúc, làm việc của lãnh đạo	98
2.2.3. Liên hệ, giao dịch công việc với bên ngoài khi lãnh đạo uỷ quyền và đồng thời là trung gian giao dịch điện thoại của lãnh đạo	98
2.2.4. Chuẩn bị kế hoạch và mọi vấn đề cần thiết theo yêu cầu cho một chuyến công tác của lãnh đạo	99
2.2.5 Chăm lo việc phân phát luân chuyển công văn giấy tờ và truyền đạt ý kiến, chỉ thị của lãnh đạo tới các đơn vị, cá nhân trong cơ quan	101
2.2.6. Soạn thảo văn bản, kiểm tra tính hợp pháp, hợp thức và nội dung công văn, giấy tờ trước khi trình lãnh đạo kí.....	101
2.2.7. Thu thập xử lý và tổng hợp thông tin hàng ngày trình lãnh đạo, đồng thời sắp xếp quản lý hồ sơ tài liệu đang sử dụng của lãnh đạo	102
2.2.8. Giải quyết những sự vụ hành chính phát sinh và chăm lo tổ chức phòng làm việc của lãnh đạo	102
2.2.9. Những nhiệm vụ khác:	103
3. Yêu cầu đối với thư ký văn phòng	103
3.1. Yêu cầu về mặt kỹ năng thư ký.....	103
3.1.1. Kỹ năng giao tiếp tốt:	103
3.1.2. Kỹ năng sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng.	104
3.1.3. Kỹ năng tốc kí	105
3.1.4. Kỹ năng soạn thảo, biên tập văn bản.....	105
3.1.5. Kỹ năng lưu trữ văn bản.....	107
3.2. Yêu cầu về mặt phẩm chất, năng lực	107
3.2.1. Phải có trình độ chuyên môn vững trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của lãnh đạo nói riêng, cơ quan nói chung:	107
3.2.2. Phải có kiến thức giao tiếp, ứng xử, gây được thiện cảm và niềm tin với mọi người.....	108
3.2.3. Phải rèn luyện để có tính kiên nhẫn, biết tự kiềm chế để giữ được sự bình tĩnh.....	108
3.2.4. Phải hành động một cách tự tin, chính xác đúng đắn mọi công việc thuộc phạm vi chức trách của mình	108

3.2.5. Biết giữ gìn bí mật những thông tin, những vấn đề lãnh đạo chưa hoặc không thông báo công khai	108
3.2.6. Làm việc có khoa học, ngăn nắp, có phản ứng linh hoạt, xử lý các tình huống hợp lí, kịp thời và tế nhị	109
3.2.7. Phải rèn luyện khả năng thích nghi cao, có trí nhớ tốt và luôn chủ động trong công việc.....	109
3.2.8. Phải thực sự yêu nghề, tận tâm với công việc, coi việc bảo vệ lãnh đạo, bảo vệ cơ quan là trách nhiệm của chính mình.....	110
CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 5.....	111
PHỤ LỤC	113
Phụ lục 1: Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của Chính phủ về công tác văn thư	114
Phụ lục 2	128
BẢNG THỜI HẠN BẢO QUẢN	128
HỒ SƠ, TÀI LIỆU HÌNH THÀNH PHỔ BIẾN TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC	128
Phụ lục 3: Trích một số phụ lục của Thông tư số 01/2011/TT-BNV ngày 19/01/2011 của Bộ Nội vụ về Hướng dẫn thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính.	146
Phụ lục 3.4: Mẫu trình bày một số văn bản hành chính:.....	155
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	113

MÔN HỌC

NGHIỆP VỤ VĂN PHÒNG

Mã môn học:MH 14

Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

- Vị trí:

Nghệp vụ văn phòng là môn học thuộc nhóm các môn học, mô đun kỹ thuật cơ sở trong chương trình dạy nghề trình độ Cao đẳng nghề “Quản trị nhà hàng”.

- Tính chất :

Môn học trang bị kiến thức bổ trợ cho nghề nghiệp của sinh viên

- Ý nghĩa:

Môn học nghiệp vụ văn phòng giúp cho người học thấy được sự cần thiết phải tổ chức lao động văn phòng một cách khoa học, cùng với việc bố trí nhân sự thực hiện các thao tác nghiệp vụ văn phòng một cách hợp lý, hiệu quả, tránh lãng phí, thực hiện đúng các quy định của pháp luật, giữ gìn được bí mật của cơ quan, đơn vị từ đó góp phần thiết thực vào công cuộc cải cách nền hành chính quốc gia.

- Vai trò :

Giúp người học hiểu được tầm quan trọng của công tác văn phòng.

Mục tiêu của môn học:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về công tác nghiệp vụ văn phòng như: công tác thông tin văn phòng, công tác văn thư, công tác lưu trữ và nghiệp vụ thư ký văn phòng;

- Tiến hành hiệu quả việc phân loại, sắp xếp thông tin, hồ sơ, văn bản, quản lý con dấu, quản lý và lưu trữ hồ sơ và các công việc khác trong văn phòng;

- Hợp tác trong thực hiện các nghiệp vụ văn phòng.

Nội dung của môn học:

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, Bài tập	Kiểm tra * (LT hoặc TH)
I	Tổng quan về công tác văn phòng Khái niệm về văn phòng	8	8	0	0

	Mô hình và cấu trúc của văn phòng Chức năng và nhiệm vụ của văn phòng Vị trí và ý nghĩa Các yếu tố ảnh hưởng tới công tác văn phòng Nội dung hiện đại hoá công tác văn phòng Nguyên tắc hoạt động của công tác văn phòng Kiểm tra				
II	Công tác thông tin Khái niệm, vai trò của công tác thông tin Hệ thống thông tin Phân loại công tác thông tin Yêu cầu đối với tổ chức công tác thông tin Quy trình hoạt động của công tác thông tin Đổi mới công tác thông tin	9	8	0	1
III	Công tác văn thư Khái niệm, vị trí và ý nghĩa công tác văn thư Yêu cầu và nội dung, hình thức của công tác văn thư Phân công trách nhiệm đối với việc thực hiện các nhiệm vụ công tác văn thư trong cơ quan Tổ chức quản lý và giải quyết văn bản đi	9	8	0	1

	Tổ chức quản lý và giải quyết văn bản đến Quản lý con dấu Lập hồ sơ và nộp hồ sơ lưu tại cơ quan				
IV	Công tác lưu trữ Khái niệm, vị trí, tính chất của công tác lưu trữ Công tác thu thập, bổ sung tài liệu lưu trữ Công tác chỉnh lý tài liệu lưu trữ Xác định giá trị tài liệu Thống kê và kiểm tra tài liệu Bảo quản tài liệu lưu trữ Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ	8	8	0	0
V	Nghiệp vụ thư ký văn phòng Khái niệm, vị trí thư ký văn phòng Chức năng và nhiệm vụ thư ký văn phòng Yêu cầu đối với thư ký văn phòng	11	10	0	1
	Cộng	45	42	0	3

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC VĂN PHÒNG

Mã chương: MH14 -01

Giới thiệu: Chương này cung cấp cho người học kiến thức tổng quát về văn phòng: vị trí của văn phòng, chức năng nhiệm vụ của văn phòng, các mô hình văn phòng hiện nay ở nước ta, cấu trúc của văn phòng và sự cần thiết phải hiện đại hóa công tác văn phòng.

Mục tiêu:

- Trình bày được một số kiến thức cơ bản về: khái niệm về văn phòng, chức năng và nhiệm vụ của văn phòng và nguyên tắc hoạt động của công tác văn phòng.
- Mô tả được mô hình và cấu trúc của văn phòng;
- Chỉ ra được các yếu tố ảnh hưởng tới công tác văn phòng, nội dung hiện đại hoá công tác văn phòng.
- Phối kết hợp với các bộ phận trong cơ quan, tổ chức để thực hiện tốt các chức năng, nhiệm vụ của văn phòng; Chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của văn phòng và nguyên tắc hoạt động của công tác văn phòng.

Nội dung chính:

1. Khái niệm về văn phòng

Mục tiêu: người học định hình được văn phòng là gì.

Để phục vụ cho công tác lãnh đạo quản lý ở các cơ quan, đơn vị sản xuất và kinh doanh dịch vụ 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:

Theo 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.

Theo nghĩa hẹp: Văn phòng là trụ sở làm việc của một cơ quan, đơn vị, là 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 lãnh đạo có tầm cỡ cao như: Nghị sỹ, kiến trúc sư trưởng ...

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 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 số lượng nhân viên văn phòng có thể ở mức độ tối thiểu.

- *Văn phòng phải có địa điểm hoạt động giao dịch* với cơ sở vật chất nhất định. Địa điểm, cơ sở vật chất của văn phòng phụ thuộc vào quy mô, đặc điểm hoạt động của công tác văn phòng.

- *Văn phòng là bộ phận trợ giúp cho lãnh đạo* nhiều việc mang tính sự vụ như sắp xếp, phân loại hồ sơ, tổ chức thông tin liên lạc, tính toán ghi chép, xử lý lưu giữ mọi loại công văn, giấy tờ; đảm bảo các điều kiện vật chất khác cho cả cơ quan, tổ chức.

Văn phòng trở thành trung tâm thần kinh não bộ của cơ quan tổ chức. Điều đó có nghĩa là thiếu văn phòng thì cơ quan, tổ chức không thể hoạt động được.

Tóm lại, văn phòng là bộ máy của cơ quan, tổ chức có trách nhiệm thu thập, xử lý và tổng hợp thông tin phục vụ cho sự điều hành của lãnh đạo, đồng thời đảm bảo các điều kiện vật chất, kỹ thuật cho hoạt động chung của toàn cơ quan, tổ chức đó.

2. Mô hình và cấu trúc của văn phòng

Mục tiêu: Người học biết được các mô hình văn phòng, các kiểu cấu trúc của văn phòng hiện nay.

2.1. Mô hình của văn phòng

Theo giáo trình Quản trị văn phòng của Tô Lan Phương, *mô hình văn phòng phổ biến ở nước ta hiện nay, gồm:*

2.1.1. Văn phòng cấp uỷ Đảng

Hệ thống tổ chức của Đảng được lập tương ứng với hệ thống tổ chức hành chính của Nhà nước:

Ở trung ương có Ban chấp hành trung ương Đảng, ở tỉnh có Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh (gọi là tỉnh uỷ), ở huyện có Ban chấp hành Đảng bộ huyện (huyện uỷ)

Ở mỗi cấp uỷ nói trên đều có các đơn vị giúp việc. Trong số các đơn vị đó có một đơn vị là văn phòng (gọi là văn phòng cấp uỷ Đảng).

Văn phòng cấp uỷ là một đơn vị tổ chức trong hệ thống tổ chức Đảng Cộng sản Việt Nam:

- Ở trung ương có văn phòng trung ương;
- Ở tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương có văn phòng tỉnh uỷ, văn phòng thành uỷ;

Ở huyện có văn phòng huyện uỷ;

- Ở xã có văn phòng Đảng uỷ xã.

Tổ chức của văn phòng cấp uỷ gồm:

- Lãnh đạo văn phòng: lãnh đạo văn phòng có Chánh văn phòng và phó chánh văn phòng.

Chánh văn phòng chịu trách nhiệm trước Ban chấp hành, Ban Thường vụ về lãnh đạo, điều hành toàn diện các mặt công tác của văn phòng.

Phó chánh văn phòng: có hai phó chánh văn phòng. Một phó chánh văn phòng phụ trách công tác nghiên cứu tổng hợp, văn thư, lưu trữ. Một phó chánh văn phòng phụ trách công tác hành chính quản trị, tài chính.

- Các phòng chức năng:

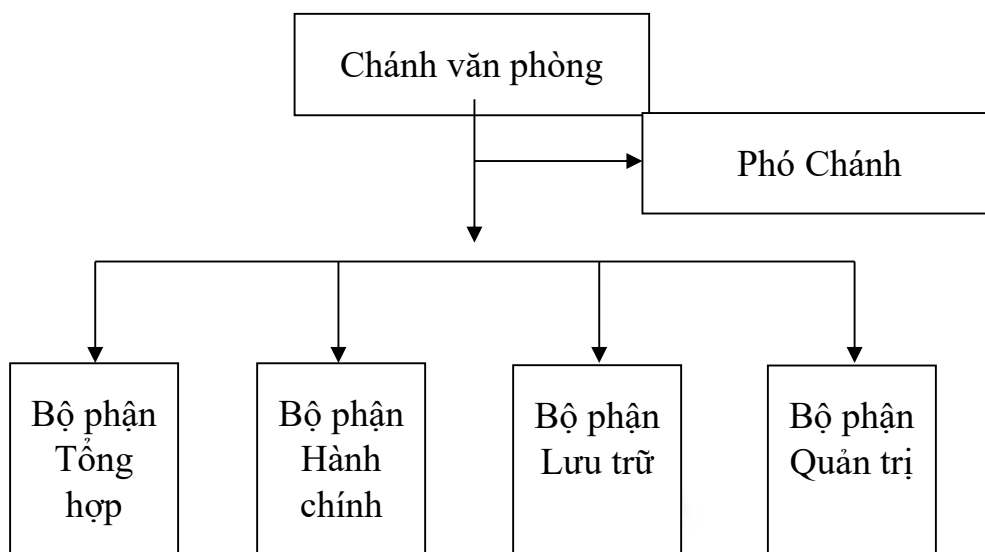
Phòng Tổng hợp: có nhiệm vụ giúp lãnh đạo văn phòng theo dõi, tổng hợp tình hình phục vụ sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp uỷ.

Phòng có các chuyên viên nghiên cứu, mỗi chuyên viên được phân công theo dõi từng lĩnh vực công tác như: công tác xây dựng Đảng, công tác đoàn thể, tình hình kinh tế, văn hóa, xã hội, nội chính...Ngoài việc theo dõi lĩnh vực công tác, mỗi chuyên viên còn được phân công theo dõi các tổ chức cơ sở đảng cấp dưới.

Phòng Hành chính: có nhiệm vụ giúp lãnh đạo văn phòng quản lý và thực hiện công tác văn thư, cơ yếu, in ấn tài liệu, kỹ thuật ghi âm, truyền thanh, bảo vệ, công tác bưu điện; quản lý hồ sơ cán bộ của văn phòng.

Phòng lưu trữ: có nhiệm vụ giúp lãnh đạo văn phòng quản lý và thực hiện công tác lưu trữ bao gồm các việc : quản lý kho lưu trữ cấp uỷ, hướng dẫn nghiệp vụ công tác văn thư, công tác lưu trữ ở cơ quan Đảng và Đoàn thanh niên cùng cấp và cấp dưới.

Phòng quản trị: có nhiệm vụ giúp lãnh đạo văn phòng quản lý và thực hiện công tác kế toán , thủ kho, thủ quỹ , tạp vụ , điện, nước , lái xe , quản lý nhà khách, công tác cải thiện đời sống vật chất , tinh thần cho cán bộ, đảng viên của cơ quan.



Sơ đồ 1.1: Mô hình tổ chức văn phòng cấp uỷ Đảng

2.1.2. Văn phòng cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền chung

Cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền chung là những cơ quan có chức năng quản lý nhà nước tất cả các ngành, các lĩnh vực, các đối tượng trên phạm vi cả nước hoặc trên một đơn vị hành chính lãnh thổ. Các cơ quan đó gồm:

- Chính phủ;
- Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, huyện, xã

Về tổ chức bộ máy làm việc ở mỗi cấp nói trên đều có văn phòng:

- Văn phòng Chính phủ;
- Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh;
- Văn phòng Ủy ban nhân dân huyện;
- Văn phòng Ủy ban nhân dân xã.

Tổ chức của văn phòng cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền chung gồm:

Lãnh đạo văn phòng: gồm chánh văn phòng và phó chánh văn phòng.

- Chánh văn phòng: đối với UBND, chánh văn phòng chịu trách nhiệm cá nhân trước UBND về toàn bộ công tác của văn phòng.

- Phó chánh văn phòng UBND: được chánh văn phòng phân công phụ trách một hoặc một số lĩnh vực công tác của văn phòng như công tác nghiên cứu, công tác hành chính, công tác quản trị.

Các phòng, chức năng trong Văn phòng UBND :

Phòng nghiên cứu tổng hợp: có nhiệm vụ giúp UBND theo dõi các khối công tác. Tùy theo khối lượng công việc, phòng có thể được chia thành các tổ hoặc nhóm cán bộ theo dõi các mặt công tác thuộc UBND quản lý như :

Công tác thống kê, kế hoạch, thông tin báo cáo;

Công tác an ninh chính trị, trật tự trị an, quản trị tổ chức, xây dựng chính quyền, pháp chế, thanh tra;

Tình hình lương thực, vật tư, giá cả, thương nghiệp, tài chính, ngân hàng;

Tình hình công nghiệp và thủ công nghiệp, xây dựng cơ bản, nhà đất, giao thông vận tải, bưu điện;

Theo dõi tình hình nông nghiệp, thủy lợi, lâm nghiệp, thủy sản, khí tượng thủy văn, xây dựng kinh tế mới, định canh định cư;

Theo dõi tình hình văn hóa thông tin, giáo dục phổ thông và chuyên nghiệp, khoa học kỹ thuật, thể dục thể thao, y tế, bảo vệ bà mẹ và trẻ em, thương binh và xã hội, ...

Phòng Hành chính – Tổ chức: có nhiệm vụ giúp Chánh văn phòng quản lý và thực hiện các công việc về :

Công tác văn thư;

Công tác giao thông liên lạc;

Công tác tổng đài điện thoại;

Công tác bảo vệ cơ quan;

Công tác tổ chức nhân sự của cơ quan Văn phòng UBND;

Phòng Quản trị - Tài vụ: có nhiệm vụ giúp Chánh văn phòng quản lý và thực hiện các công việc về :

Công tác tài vụ, kế toán;

Công tác quản lý tài sản của UBND;

Công tác y tế;

Công tác đội xe;

Công tác nhà khách;

Công tác dịch vụ.

Trung tâm lưu trữ (tỉnh), phòng lưu trữ (huyện): có nhiệm vụ giúp Chánh văn phòng và UBND quản lý công tác lưu trữ và tài liệu lưu trữ của địa phương. Cụ thể: