

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ KỸ THUẬT CÔNG NGHIỆP
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



UNETI

TÀI LIỆU HỌC TẬP

QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

(Tài liệu lưu hành nội bộ)

Đối tượng: SV trình độ Đại học
Ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh

Hà Nội, 2019

MỤC LỤC

MỤC LỤC	i
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	v
LỜI GIỚI THIỆU	1
CHƯƠNG 1: NHẬP MÔN QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG.....	3
1.1. <i>Khái niệm hành chính văn phòng</i>	3
1.1.1. Văn phòng.....	3
1.1.1.1. Khái niệm, nhiệm vụ của văn phòng	3
1.1.1.2. Các yếu tố cấu thành văn phòng.....	5
1.1.1.3. Tổ chức không gian văn phòng	5
1.1.2. Hành chính văn phòng.....	9
1.1.2.1. Khái niệm hành chính, hành chính văn phòng	9
1.1.2.2. Vai trò của hành chính văn phòng.....	9
1.1.2.3. Chức năng của hành chính văn phòng.....	10
1.2. <i>Quản trị hành chính văn phòng</i>	11
1.2.1. Khái niệm quản trị hành chính văn phòng	11
1.2.2. Vai trò của quản trị hành chính văn phòng	11
1.2.3. Chức năng của quản trị hành chính văn phòng	11
1.2.3.1. Hoạch định công việc hành chính văn phòng.....	11
1.2.3.2. Tổ chức công việc hành chính văn phòng.....	12
1.2.3.3. Lãnh đạo công việc hành chính văn phòng:	12
1.2.3.4. Kiểm soát công việc hành chính văn phòng.....	12
CÂU HỎI HƯỚNG DẪN ÔN TẬP, THẢO LUẬN.....	12
BÀI TẬP ỨNG DỤNG	14
CHƯƠNG 2: HOẠCH ĐỊNH VÀ TỔ CHỨC CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG	15
2.1. <i>Hoạch định công việc hành chính văn phòng</i>	15
2.1.1. Khái niệm và đặc điểm hoạch định hành chính văn phòng.....	15
2.1.2. Quy trình xây dựng kế hoạch hành chính văn phòng.....	16
2.1.3. Các công cụ trong xây dựng kế hoạch hành chính văn phòng	18
2.2. <i>Tổ chức công việc hành chính văn phòng</i>	21
2.2.1. Khái niệm tổ chức công việc hành chính văn phòng	21
2.2.2. Các nguyên tắc tổ chức công việc hành chính văn phòng.....	21
2.2.3. Các phương thức tổ chức công việc hành chính.....	22

2.2.4. Cơ cấu tổ chức nhân sự trong văn phòng.....	23
CÂU HỎI HƯỚNG DẪN ÔN TẬP, THẢO LUẬN.....	26
BÀI TẬP ỨNG DỤNG	28
CHƯƠNG 3: ĐIỀU HÀNH VÀ KIỂM TRA CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG	29
3.1. <i>Điều hành công việc hành chính văn phòng</i>	29
3.1.1. Khái niệm, vai trò của điều hành công việc hành chính văn phòng.....	29
3.1.2. Phương thức điều hành công việc hành chính văn phòng.....	29
3.2. <i>Kiểm tra công việc hành chính văn phòng</i>	31
3.2.1. Khái niệm, vai trò của kiểm tra công việc hành chính văn phòng	31
3.2.2. Những nguyên tắc kiểm tra trong hành chính doanh nghiệp	32
3.2.3. Các phương pháp kiểm tra công việc hành chính văn phòng.....	32
3.2.4. Quy trình kiểm tra hoạt động hành chính văn phòng	32
3.2.5. Các công cụ kiểm tra trong hành chính văn phòng	33
CÂU HỎI HƯỚNG DẪN ÔN TẬP, THẢO LUẬN.....	34
BÀI TẬP ỨNG DỤNG	36
CHƯƠNG 4: KỸ THUẬT SOẠN THẢO VĂN BẢN HÀNH CHÍNH.....	37
4.1. <i>Những khái niệm cơ bản về văn bản</i>	37
4.1.1. Khái niệm, vai trò và chức năng của văn bản.....	37
4.1.1.1. Khái niệm văn bản.....	37
4.1.1.2. Vai trò của văn bản.....	37
4.1.1.3. Chức năng của văn bản.....	37
4.1.2. Phân loại văn bản.....	38
4.2. <i>Thể thức văn bản</i>	45
4.2.1. Khái niệm	45
4.2.2. Các thành phần của thể thức văn bản	45
4.3. <i>Kỹ thuật soạn thảo văn bản</i>	53
4.3.1. Nguyên tắc soạn thảo văn bản	53
4.3.2. Quy trình soạn thảo văn bản	54
4.3.3. Kỹ thuật soạn thảo một số văn bản thông dụng	55
4.3.3.1. Kỹ thuật công văn.....	55
4.3.3.2. Kỹ thuật soạn thảo thông báo	60
4.3.3.3. Kỹ thuật soạn thảo tờ trình	62
4.3.3.4. Kỹ thuật soạn thảo báo cáo.....	65

4.3.3.5. Kỹ thuật soạn thảo quyết định	69
4.3.3.6. Kỹ thuật soạn thảo hợp đồng	75
CÂU HỎI HƯỚNG DẪN ÔN TẬP, THẢO LUẬN.....	82
BÀI TẬP ỨNG DỤNG	84
CHƯƠNG 5: TỔ CHỨC CÔNG TÁC VĂN THƯ	87
5.1. Tổng quan về công tác văn thư.....	87
5.1.1. Khái niệm	87
5.1.2. Vai trò của công tác văn thư.....	87
5.1.3. Những yêu cầu đối với công tác văn thư.....	88
5.1.4. Nhiệm vụ của văn thư.....	88
5.2. Quy trình giải quyết công tác văn thư.....	89
5.2.1. Giải quyết văn bản đến	89
5.2.2. Giải quyết văn bản đi.....	94
5.3. Quản lý và sử dụng con dấu	99
5.3.1. Khái niệm và hệ thống con dấu ở Việt Nam	99
5.3.2. Quản lý và sử dụng con dấu	101
CÂU HỎI HƯỚNG DẪN ÔN TẬP, THẢO LUẬN.....	102
BÀI TẬP ỨNG DỤNG	104
CHƯƠNG 6: TỔ CHỨC HỘI HỌP, CÔNG TÁC	106
6.1. Tổ chức hội họp	106
6.1.1. Khái niệm	106
6.1.2. Vai trò của tổ chức hội họp	106
6.1.3. Phân loại hội họp	107
6.1.4. Quy trình tổ chức hội họp.....	109
6.1.4.1. Cách sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp.....	109
6.1.4.2. Tổ chức các cuộc họp nội bộ bình thường không theo nghi thức.	109
6.1.4.3. Tổ chức các cuộc họp trang trọng theo nghi thức	110
6.2. Tổ chức chuyển công tác	114
6.2.1. Khái niệm, phân loại chuyển công tác	114
6.2.2. Các công việc tổ chức chuyển công tác.....	115
6.2.2.1. Hoạch định tổ chức chuyển công tác.....	115
6.2.2.2. Trách nhiệm của thư kí trong thời gian thủ trưởng vắng mặt	118
CÂU HỎI HƯỚNG DẪN ÔN TẬP, THẢO LUẬN.....	119
BÀI TẬP ỨNG DỤNG	121

CHƯƠNG 7: CÔNG TÁC LƯU TRỮ VÀ HỦY BỎ TÀI LIỆU LƯU TRỮ	123
7.1. Công tác lưu trữ	123
7.1.1. Khái niệm, vai trò của công tác lưu trữ	123
7.1.2. Nguyên tắc lưu trữ	124
7.1.3. Các nghiệp vụ lưu trữ	125
7.2. Quy trình hủy bỏ tài liệu lưu trữ	129
7.2.1. Giá trị tài liệu	129
7.2.2. Tiêu chuẩn đánh giá tài liệu	131
7.2.3. Quy trình hủy bỏ tài liệu lưu trữ	133
CÂU HỎI HƯỚNG DẪN ÔN TẬP, THẢO LUẬN	134
BÀI TẬP ỨNG DỤNG	136
CHƯƠNG 8: TỔ CHỨC CÔNG TÁC LỄ TÂN	137
8.1. Tổng quan về công tác lễ tân	137
8.1.1. Khái niệm	137
8.1.2 Phân loại	137
8.1.3. Vai trò của công tác lễ tân	137
8.1.4. Các nguyên tắc trong hoạt động lễ tân	138
8.2. Công tác đón tiếp khách	139
8.2.1. Đón tiếp khách tại cơ quan	139
8.2.1.1. Phân loại khách	139
8.2.1.2. Tổ chức đón tiếp khách tại cơ quan	139
8.2.2. Tiếp khách qua điện thoại	142
8.2.2.1. Đặc điểm, mục đích của giao tiếp qua điện thoại	142
8.2.2.2. Nghệ thuật giao tiếp qua điện thoại	143
CÂU HỎI HƯỚNG DẪN ÔN TẬP, THẢO LUẬN	149
BÀI TẬP ỨNG DỤNG	151
TÀI LIỆU THAM KHẢO	

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Chữ viết tắt	Nguyên nghĩa
1	BB	Biên bản
2	BC	Báo cáo
3	CĐ	Công điện
4	CN	Giấy chứng nhận
5	CQ	Cơ quan
6	CT	Chỉ thị
7	CTr	Chương trình
8	ĐA	Đề án
9	ĐĐ	Giấy đi đường
10	GM	Giấy mời
11	GS, PGS.TS	Giáo sư, Phó giáo sư. Tiến sĩ
12	GT	Giấy giới thiệu
13	HĐ	Hợp đồng
14	HP	Hiến pháp
15	KH	Kế hoạch
16	KT	Ký thay
17	L	Lệnh
18	Lt	Luật
19	Lưu VT	Lưu văn thư
20	NĐ	Nghị định
21	NP	Giấy nghỉ phép
22	NQ	Nghị quyết

23	PA	Phương án
24	PG	Phiếu gửi
25	PL	Pháp lệnh
26	Q	Quyền
27	QĐ	Quyết định
28	TB	Thông báo
29	TC	Thông cáo
30	TM	Thay mặt
31	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
32	TT	Thông tư
33	TTLT	Thông tư liên tịch
34	TTr	Tờ trình
35	TUQ	Thừa ủy quyền
36	UBND	Ủy ban nhân dân

LỜI GIỚI THIỆU

Công tác văn phòng có ở tất cả các cơ quan, đơn vị từ trung ương đến địa phương. Dù là cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp tư nhân hay công ty đa quốc gia cũng không thể thiếu được bộ phận văn phòng, bộ phận này đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động của cơ quan cũng như doanh nghiệp. Công việc đó phải được quản lý, thực hiện thống nhất. Hoạt động quản lý, chỉ đạo công tác Văn phòng trong một cơ quan là hoạt động quản trị hành chính Văn phòng. Hoạt động quản trị hành chính văn phòng bao gồm hoạch định và tổ chức, điều hành và kiểm tra công việc hành chính văn phòng và các nghiệp vụ hành chính trong các văn phòng doanh nghiệp, bao gồm: công tác văn thư, công tác lưu trữ, hủy bỏ tài liệu, tổ chức các cuộc họp, hội nghị, công tác lễ tân soạn thảo các văn bản hành chính.

Quản trị hành chính văn phòng hiệu quả sẽ giúp doanh nghiệp giảm thiểu thời gian lãng phí trong chuyển tải thông tin phục vụ hoạt động của doanh nghiệp, tăng khả năng sử dụng nguồn lực, tiết kiệm chi phí... Nếu như ví tổ chức, doanh nghiệp như một cỗ máy thì hoạt động quản trị hành chính văn phòng chính là chất bôi trơn giúp cho cỗ máy đó có thể vận hành một cách trơn tru và hiệu quả nhất.

Để vận hành hoạt động quản trị hành chính Văn phòng một cách linh hoạt, hiệu quả và mềm dẻo đòi hỏi nhà quản trị cần có những tiêu chuẩn cần thiết của một nhà quản trị chuyên nghiệp như có tri thức, có khả năng truyền đạt, tổ chức, sắp xếp, sử dụng nguồn lực hiệu quả....

Nắm bắt được tầm quan trọng của quản trị hành chính văn phòng trong tổ chức, đặc biệt đối với sinh viên ngành quản trị kinh doanh nói riêng sau khi tốt nghiệp công việc họ thường gắn với công tác văn phòng nên việc trang bị kiến thức quản trị văn phòng là hết sức cần thiết. Vì lẽ đó, tập thể giảng viên Khoa Quản trị kinh doanh biên soạn tài liệu học tập *Quản trị hành chính văn phòng*. Tài liệu học tập biên soạn dựa trên cơ sở tham khảo tài liệu trong nước và ngoài nước cùng với sự đóng góp của các đồng nghiệp với mong muốn giúp sinh viên, các nhà quản trị nắm những kiến thức về quản lý hành chính văn phòng và vận dụng vào hoạt động thực tiễn kinh doanh .

Tài liệu học tập được biên soạn theo đúng chương trình đào tạo và các quy định về cách trình bày của Trường Đại học Kinh tế Kỹ thuật Công nghiệp. Tài liệu gồm 8 chương với sự tham gia biên soạn nội dung của các thành viên:

ThS Lê Thị Huyền, ThS Nguyễn Thị Thu biên soạn chương 1, chương 2

ThS Nguyễn Thị Thu biên soạn chương 3

ThS Lê Thị Ánh, ThS Trần Thị Hằng biên soạn chương 4

ThS Trần Thùy Linh biên soạn chương 5, chương 6

ThS Nguyễn Văn Hải biên soạn chương 7

ThS Hoàng Thị Chuyên, ThS Trần Thị Vân biên soạn chương 8

Do thời gian và trình độ có hạn nên tài liệu học tập khó có thể tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Chúng tôi rất mong nhận được sự góp ý của bạn đọc để tài liệu học tập được tái bản hoàn thiện hơn trong những lần sau.

Xin chân thành cảm ơn!

Nhóm tác giả

TaiLieu.vn

CHƯƠNG 1

NHẬP MÔN QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

Mục đích của chương:

Sau khi học xong chương này, người học cần nắm được:

- Khái niệm văn phòng, các nhiệm vụ cụ thể mà bộ phận văn phòng đảm nhiệm.
- Khái niệm hành chính văn phòng, vai trò, chức năng công tác hành chính văn phòng
- Khái niệm quản trị hành chính văn phòng, vai trò, chức năng của công tác hành chính văn phòng

1.1. Khái niệm hành chính văn phòng

1.1.1. Văn phòng

1.1.1.1. Khái niệm, nhiệm vụ của văn phòng

* Khái niệm

Có nhiều cách hiểu khác nhau về văn phòng:

Văn phòng được hiểu theo nghĩa chung nhất là nơi hoạt động mang tính chất giấy tờ (bàn giấy).

Văn phòng là bộ phận phụ trách công tác công văn giấy tờ hành chính trong cơ quan đơn vị. Quan niệm này đồng nhất văn phòng với bộ phận văn thư của cơ quan, đơn vị.

Văn phòng là trụ sở làm việc của một cơ quan, đơn vị, là địa điểm mà hàng ngày các cán bộ, công chức đến đó để thực thi công việc (Ví dụ: Văn phòng UBND các cấp, văn phòng Bộ,...)

Văn phòng là bộ máy giúp việc cho thủ trưởng cơ quan trong công tác lãnh đạo, quản lý điều hành thực hiện chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị.

Các quan niệm trên đây đều mới phản ánh các khía cạnh riêng rẽ của văn phòng. Để có một khái niệm đầy đủ về văn phòng chúng ta cần xem xét toàn diện các hoạt động diễn ra ở bộ phận này trong các cơ quan, đơn vị. Ở đầu vào văn phòng cần thu thập, xử lý, cung cấp thông tin từ bên ngoài và nội bộ giúp cho lãnh đạo cơ quan có quyết định đúng đắn. Đầu ra gồm những hoạt động phân phối, truyền tải, thu và xử lý thông tin phản hồi giúp cho công tác quản lý điều hành cơ quan đạt kết quả cao. Mặt khác hoạt động của các cơ quan đơn vị đều cần có các phương tiện vật chất kỹ thuật cần thiết. Văn phòng vừa là đơn vị nghiên cứu đề xuất ý kiến với thủ trưởng cơ quan, vừa là đơn vị trực tiếp thực hiện công việc sau khi có ý kiến phê duyệt của thủ trưởng như: tổ chức mua sắm, quản lý sử dụng các tài sản, trang thiết bị kỹ thuật, kinh phí hoạt động nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng của các yếu tố này.

Từ các quan niệm trên, chúng ta có thể nêu định nghĩa đầy đủ nhất về văn phòng:
“*Văn phòng là bộ máy điều hành tổng hợp của cơ quan, đơn vị, là nơi thu thập xử lý,*

cung cấp, truyền đạt thông tin trợ giúp cho hoạt động quản lý, là nơi chăm lo dịch vụ hậu cần, đảm bảo các điều kiện vật chất văn phòng cho hoạt động của cơ quan, đơn vị”.

**** Nhiệm vụ của văn phòng***

Tùy theo đặc điểm về lĩnh vực hoạt động, về quy mô của mỗi cơ quan đơn vị mà văn phòng sẽ được giao những nhiệm vụ khác nhau. Các nhiệm vụ đó thường gồm:

- *Xây dựng chương trình kế hoạch và tổ chức thực hiện chương trình kế hoạch công tác.* Nhiệm vụ quan trọng hàng đầu của văn phòng là xây dựng chương trình kế hoạch công tác hàng tháng, quý, tuần và thường xuyên theo dõi đôn đốc việc thực hiện chương trình kế hoạch công tác đó. Đồng thời văn phòng cũng phải trực tiếp xây dựng chương trình kế hoạch, lịch công tác của lãnh đạo, giúp lãnh đạo thực hiện. Mỗi cơ quan, đơn vị có thể có nhiều chương trình kế hoạch do các bộ phận khác nhau xây dựng. Vì vậy, văn phòng là nơi tổng hợp các chương trình kế hoạch công tác đó để tạo thành hệ thống hoàn chỉnh ăn khớp nhằm đạt mục tiêu chung của cơ quan.

- *Thu thập, xử lý, cung cấp, quản lý thông tin.* Hoạt động của bất kì cơ quan đơn vị nào cũng cần phải có thông tin. Thông tin là căn cứ để lãnh đạo đưa ra quyết định khác nhau. 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 thông tin đến hay đi đều được thu thập, xử lý chuyên phát hay lưu trữ tại văn phòng. Đây là hoạt động quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng quản lý của cơ quan, đơn vị. Vì vậy văn phòng phải tuân thủ những quy định về văn thư, lưu trữ khi thu thập, xử lý, chuyên phát, bảo quản, lưu trữ thông tin.

- *Truyền đạt các quyết định quản lý của lãnh đạo, theo dõi việc triển khai thực hiện các quyết định của lãnh đạo, tổng hợp tình hình hoạt động của các đơn vị để báo cáo lãnh đạo, đề xuất các biện pháp phục vụ cho việc 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 đón tiếp khách, đối nội, đối ngoại của cơ quan, giữ vai trò cầu nối liên hệ giữa cơ quan với cơ quan cấp trên, ngang cấp hay cấp dưới.*

- *Chủ trì hoặc phối hợp với các đơn vị khác chuẩn bị tổ chức các cuộc họp, làm việc của lãnh đạo cơ quan, thực hiện việc ghi biên bản cuộc họp.*

- *Phối hợp với các đơn vị tổ chức chuyển đi công tác của lãnh đạo, bảo đảm cho các chuyến đi đạt kết quả cao nhất.*

- *Bảo đảm cơ sở vật chất cho hoạt động của cơ quan như kinh phí hoạt động, các trang thiết bị phương tiện làm việc.* Quy mô yêu cầu cụ thể về các điều kiện vật chất này phụ thuộc vào đặc điểm, tình hình của từng cơ quan đơn vị. Song văn phòng phải lập kế

hoạch về nhu cầu, dự trù kinh phí, tổ chức mua sắm, trang bị, quản lý sử dụng các cơ sở vật chất đó để nâng cao hiệu quả của văn phòng.

Tùy theo 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.

1.1.1.2. Các yếu tố cấu thành văn phòng

- Con người: mọi hoạt động của văn phòng đều trực tiếp hoặc gián tiếp liên quan đến yếu tố con người. Sự hiểu biết và tinh thần của mọi người sẽ quyết định rất lớn đến hiệu quả văn phòng.

- Hệ thống trang thiết bị: là một yếu tố không thể thiếu trong văn phòng bao gồm: máy móc văn phòng, trang bị kỹ thuật, yếu tố vật chất... Với sự phát triển mạnh mẽ của khoa học kỹ thuật, hệ thống trang thiết bị văn phòng ngày càng hiện đại giúp cho văn phòng thực hiện các hoạt động xử lý thông tin, lưu trữ và truyền thông tin trong phạm vi một cơ quan, một địa phương, một ngành, cả nước và giữa các quốc gia với nhau một cách nhanh chóng, thuận lợi, chính xác.

- Hệ thống nguyên tắc thủ tục: là những quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm của từng bộ phận, từng cá nhân. Những nguyên tắc thủ tục này là căn cứ để mọi bộ phận, cá nhân thực thi công việc của mình trong đó có văn phòng.

- Hệ thống nghiệp vụ hành chính văn phòng: Các nghiệp vụ hành chính văn phòng được xây dựng đầy đủ, hoàn chỉnh có sự hỗ trợ của trang thiết bị hiện đại giúp cho công việc hành chính văn phòng được vận hành trôi chảy, thông suốt theo những quy tắc, quy trình thống nhất, hợp lý. Các nghiệp vụ hành chính văn phòng có vai trò kết nối các thiết bị kỹ thuật với con người làm văn phòng, làm cho cấu trúc văn phòng trở nên hài hòa.

Hiệu quả hoạt động hành chính văn phòng phụ thuộc vào chất lượng và mối quan hệ giữa các yếu tố trên.

1.1.1.3. Tổ chức không gian văn phòng

a. Sử dụng và sắp xếp mặt bằng văn phòng

• Yêu cầu của thiết kế và sắp xếp mặt bằng 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:

- Tận dụng tối ưu mặt bằng, tiết kiệm và sử dụng cơ động diện tích văn phòng.
- Giảm thiểu thời gian và công sức cho việc di chuyển giữa các bộ phận của người lao động nói chung và nhân viên văn phòng nói riêng.
- Tạo môi trường làm việc khoa học cho nhân viên văn phòng nhằm nâng cao năng suất lao động và bảo vệ sức khỏe.
- Tạo điều kiện thuận lợi nhất cho công tác thu thập, xử lý thông tin.
- Tiết kiệm chi phí văn phòng

- Bảo đảm yêu cầu kỹ thuật, tuân thủ những quy định về bảo mật, phòng cháy chữa cháy, an toàn lao động theo quy định.

- Các phương pháp bố trí văn phòng

- Văn phòng bố trí đóng (Văn phòng chia nhỏ): đây là cách bố trí truyền thống theo kiểu tách bạch từng phòng, bộ phận với tường xây ngăn cách, có cửa ra vào, có thể đóng kín, khóa khi cần thiết. Bố trí theo kiểu này có ưu điểm là bảo đảm sự độc lập giữa các bộ phận, không gây ồn ào, mất trật tự, đáp ứng được yêu cầu bí mật thông tin khi cần thiết. Tuy nhiên nó lại vấp phải nhược điểm là tốn diện tích sử dụng mặt bằng, thiếu năng động, chi phí lắp đặt lớn, tốn thời gian di chuyển giữa các bộ phận của văn phòng. Mặt khác, người phụ trách rất khó kiểm soát được hoạt động của nhân viên.

- Văn phòng bố trí mở: trong thực tế kiểu bố trí văn phòng chia nhỏ đang dần dần thu hẹp thay vào đó là kiểu văn phòng bố trí mở. Toàn văn phòng là một khoảng không gian rộng lớn được ngăn thành từng ô, từng khoang bằng các vật liệu, dụng cụ thích hợp. Bố trí kiểu văn phòng này có nhiều ưu điểm như: tận dụng được diện tích mặt bằng tối đa vì không có tường ngăn, diện tích được điều chỉnh theo số lượng người nhằm tạo điều kiện làm việc thuận lợi nhất, cơ động do không có tường ngăn nên dễ bố trí lại khi cần thiết, vừa nhanh vừa giảm phí tổn. Do có thể bố trí các nhóm nhân viên phụ trách các công việc có liên quan với nhau sát cạnh nhau nên giảm thiểu được thời gian, công sức cho việc di chuyển, nâng cao hiệu quả công việc. Mặt khác, bố trí theo kiểu này, nhân viên có điều kiện gần gũi nhau hơn, người phụ trách có thể quán xuyến theo dõi nhân viên của mình. Tuy nhiên, bố trí theo kiểu mở có nhược điểm như gây ồn ào ảnh hưởng đến xung quanh, giảm sự tập trung trong công việc, khó đảm bảo bí mật thông tin khi cần thiết.

- Văn phòng bố trí hỗn hợp: để tận dụng ưu điểm và hạn chế nhược điểm của hai cách bố trí trên, người ta có thể áp dụng cách bố trí hỗn hợp: có bộ phận của văn phòng bố trí đóng, có bộ phận bố trí mở.

b. Các điều kiện vật lý trong văn phòng

Trong 24 giờ ngoài số giờ dành cho việc nghỉ ngơi ăn uống, ít nhất ai cũng làm việc 8h/ngày và sống tại nơi làm việc. Nhưng nếu nhân viên có đủ sự khoan khoái hứng thú trong công việc họ sẽ cảm thấy thời gian trên rút ngắn lại. Khi nhân viên hứng thú trong công việc, năng suất lao động sẽ cao. Do đó, trong hoạt động hành chính cần tạo những điều kiện lao động để tăng năng suất, hào hứng và an toàn, cũng như giữ gìn khả năng công tác lâu dài. Trong kỹ thuật tổ chức nơi làm việc ngày nay người ta chú trọng đến sự tạo ra hoàn cảnh thuận tiện cho nhân viên làm việc và nhận thấy hoàn cảnh ảnh hưởng vào năng suất rất nhiều. Hoàn cảnh làm việc ảnh hưởng tới con người trên hai phương diện tâm lý và sinh lý.

- Ảnh hưởng tâm lý: Nhân viên làm việc trong một khung cảnh thuận tiện, mát mẻ, hoà thuận với đồng nghiệp, cấp trên tin cậy... họ sẽ cảm thấy dễ chịu và làm việc hăng hái thêm.

- Ảnh hưởng về sinh lý: khi bị nóng nực, ồn ào, chói mắt... làm con người khó chịu không muốn làm việc. Trái lại với một bầu không khí mát mẻ dễ chịu... người ta sẽ cảm thấy hăng hái thoải mái trong công việc làm. Do đó khi bố trí nơi làm việc cần tạo khung cảnh thuận tiện, thoải mái.

Các điều kiện vật lý trong văn phòng bao gồm: Không khí, âm thanh, ánh sáng, màu sắc.

- Không khí

- Không khí trong phòng làm việc rất quan trọng. Tiêu chuẩn về khối lượng không khí cần thiết cho một người trong một phòng được ấn định là trong bốn giờ làm việc ít nhất phải có 7m³ không khí trong sạch.

- Nhiệt độ ảnh hưởng đến sức khỏe con người. Ở nhiệt độ thấp phần lớn năng lượng của cơ thể bị tiêu phí không phải làm việc mà để chống lạnh và vì vậy khả năng tập trung sự chú ý của nhân viên bị giảm nhanh. Sự hạ thấp nhiệt độ của ngoại cảnh làm cho hoạt động của các cơ chế trao đổi nhiệt và điều hoà nhiệt của cơ thể tăng lên, sự hao tổn năng lượng của cơ thể tăng lên, điều đó giảm năng suất lao động. Khi làm việc ở nhiệt độ cao, cơ thể lại mất thêm năng lượng để giữ cho nhiệt độ cơ thể được bình thường. Điều đó lại làm cho sự hô hấp tăng nhanh, tăng sự bài tiết mồ hôi, giảm hàm lượng muối trong cơ thể. Kết quả là nhân viên cảm thấy uể oải và hậu quả là các động tác thực hiện sẽ chậm và năng suất lao động sẽ giảm xuống. Do đó tùy thuộc vào nhiệt độ mà chúng ta sử dụng các thiết bị bảo hộ khác nhau như hệ thông thông gió, quần áo đặc biệt, máy điều hoà không khí, màu sắc tương ứng của các bức tường.

- Âm thanh

Tiếng động không chỉ ảnh hưởng đến công việc mà còn ảnh hưởng đến thần kinh của con người. Khung cảnh quá ồn ào làm cho con người bị lãng trí. Nếu tiếng động cứ liên tục và lớn có thể gây nên một tình trạng rối loạn thần kinh. Vì vậy nhà quản trị hành chính văn phòng phải tìm cách để giảm tiếng động. Một tiêu chuẩn được ấn định để đo cường độ của tiếng động là decibel (d). Sau đây là một vài con số tính ra decibel tính từ cường độ thấp nhất đến cao nhất:

0d: không có tiếng động

10d: tiếng động của hơi thở

20d: tiếng nói thì thầm

30d: tiếng động thường ở một nơi yên tĩnh

40d: trong thư viện, tiếng xì xào nói chuyện hoặc đi lại

50d: tiếng động trong nhà theo tiêu chuẩn bình thường

60d: tiếng phố xá đông người

70d: tiếng động trong phòng đánh máy

80d: tiếng trong xưởng máy

90d: tiếng xe lửa chạy

100d: tiếng máy động cơ mở

110d: tiếng máy búa

120d: tiếng động cơ máy bay

Từ 0d -10d là cường độ thích hợp để nghỉ ngơi, từ 40d có thể nghỉ ngơi được, từ 50d - 80d là khung cảnh ồn ào, từ 90d trở lên là nguy hiểm cho sức khỏe, 130d tiếng động nguy hiểm có thể làm rách màng nhĩ. Trong văn phòng các tiếng động thường xảy ra do các nguyên nhân: Nhân viên nói chuyện với nhau, cánh cửa khi khép lại gây tiếng động, tiếng chuông điện thoại, nhân viên nói điện thoại, nhân viên đứng lên ngồi xuống đung ghế gây tiếng động, người đi lại trong phòng ... Tùy theo từng nguyên nhân gây ồn mà có biện pháp khắc phục hạn chế giảm tiếng ồn. Ví dụ:

- Nhắc nhở và quy định nhân viên nói nhỏ
- Dùng nẹp cao su ở cửa để khi đóng lại cửa không bị kêu.
- Đặt điện thoại gần người trực khi điện thoại reo nhắc máy ngay.
- Lót chân ghế bằng cao su.
- Sắp xếp những người mà công việc cần giao dịch với nhau ngồi gần nhau hoặc bố trí phòng kín, hạn chế di chuyển trong phòng.

•Màu sắc

- Màu sắc tạo một tổng thể hình dáng bên ngoài của một văn phòng do đó có thể để lại ấn tượng hài lòng hay khó chịu cho người đến cơ quan. Mặt khác màu sắc ảnh hưởng đến cảm xúc, làm chán nản hay kích thích, làm cho các hoạt động tinh thần phần chấn hay trì trệ.

- Màu sắc được chia thành hai lại chính: các màu nóng và các màu lạnh. Các màu nóng như hồng, đỏ, da cam, vàng. ... thúc đẩy hoạt động, hỗ trợ nâng cao năng suất lao động ngay lập tức, trong khoảng thời gian ngắn. Các màu lạnh gồm xanh nước biển, xanh da trời... tạo nên sự mát mẻ, giúp cho việc tập trung tinh thần, giữ vững và ổn định năng suất.

- Màu sắc không thích hợp có thể gây cảm giác không gian nóng và lạnh. Đối với phòng có cửa sổ hướng Bắc thì những màu nóng là thích hợp. Đối với phòng có chiều ánh sáng mặt trời thì sự dụng các màu lạnh là thích hợp.

- Trong việc chọn độ đậm nhạt của màu sắc cần tính đến đặc tính của các loại ánh sáng (ánh sáng tự nhiên, ánh sáng nhân tạo). Bởi vì dưới ánh sáng của tự nhiên hay ánh sáng của bóng đèn sẽ làm cho độ đậm nhạt của một lại màu sắc sẽ khác nhau.

•Ánh sáng

Việc chiếu sáng thích hợp sẽ ảnh hưởng đến năng suất lao động có thể phân chia ánh sáng làm hai loại.

- Ánh sáng tự nhiên: các phòng cần thiết kê cửa sổ thích hợp để đón nhận ánh sáng tự nhiên.

- Ánh sáng nhân tạo: là ánh sáng của các loại đèn. Văn phòng có thể sử dụng cả hai loại ánh sáng nhân tạo của hai loại chiếu sáng: chiếu sáng trực tiếp: ánh sáng từ đèn rọi thẳng xuống nơi làm việc và chiếu sáng gián tiếp: rọi ánh sáng vào chỗ khác (thường là trần nhà) để phản chiếu xuống chỗ làm việc.

Khi sử dụng đèn chiếu sáng cần chú ý: Nếu ánh sáng chói và quá gần sẽ làm rối loạn thị giác, gây ra sự mệt mỏi. Và trong việc mắc đèn, người ta nhận thấy, những trần nhà và tường trần làm giảm 50% năng suất đèn, vậy tường phòng nên sơn màu càng sáng thì hệ số phản chiếu ánh sáng càng tăng.

Tóm lại, khung cảnh văn phòng với bầu không khí mát mẻ, không nóng, không lạnh, yên tĩnh, màu sắc hài hoà hấp dẫn, lôi cuốn, có đầy đủ ánh sáng cho từng loại công việc sẽ tạo ra sự hứng thú thoải mái cho nhân viên làm việc với năng suất cao.

1.1.2. Hành chính văn phòng

1.1.2.1. Khái niệm hành chính, hành chính văn phòng

Hành chính: hoạt động hành chính xuất hiện gắn liền với sự ra đời của Nhà nước. Khái niệm hành chính có thể được hiểu theo 2 nghĩa:

Theo nghĩa rộng: hành chính gắn liền với tính quyền lực Nhà nước. Do đó: “Hành chính là công việc của các cơ quan quyền lực Nhà nước sử dụng quyền lực Nhà nước trong quản lý và điều hành xã hội”.

Theo nghĩa hẹp: hành chính gắn liền với nghĩa vụ phục vụ hỗ trợ. Do đó có thể hiểu: “Hành chính là các hoạt động điều hành công việc của một tổ chức nhằm đảm bảo quá trình hoạt động thông suốt và hiệu quả của bộ máy quản lý”.

Như vậy, có thể hiểu: “Hành chính là hoạt động chấp hành và điều hành trong quản lý một hệ thống theo những quy ước định trước nhằm đạt được mục tiêu của hệ thống”.

Từ khái niệm này ta thấy hành chính gắn liền với tính quyền lực, và mang nghĩa vụ phục vụ, hỗ trợ.

Hành chính văn phòng là văn phòng diễn ra các hoạt động kiểm soát kinh doanh, nghĩa là nơi soạn thảo sử dụng và tổ chức các hồ sơ, công văn giấy tờ nhằm mục đích thông tin đạt hiệu quả cao nhất.

Công việc hành chính hiện diện ở khắp mọi nơi trong cơ quan xí nghiệp, từ phòng hành chính đến phòng nhân sự, tài vụ, kinh doanh. Tất cả khối gián tiếp, từ cấp quản trị cao cho đến nhân viên cấp dưới ai cũng phải làm công việc hành chính văn phòng như sắp xếp, phân loại hồ sơ, thông tin liên lạc, tính toán và ghi chép lại mọi loại hồ sơ, công văn, giấy tờ. Mỗi người tùy theo chức năng nhiệm vụ của mình đều phải xử lý công văn giấy tờ.

1.1.2.2. Vai trò của hành chính văn phòng

Vai trò của hành chính văn phòng trong doanh nghiệp thể hiện như sau:

Hành chính văn phòng là trung tâm xử lý và ghi nhớ công văn giấy tờ cho tất cả các bộ phận của một tổ chức kinh doanh bởi vì tất cả các giao dịch kinh doanh đều được thực hiện bằng văn bản giấy tờ hoặc sẽ kết thúc bằng văn bản, do đó hành chính văn phòng trở thành một trung tâm thần kinh hoặc là bộ não cho một doanh nghiệp.

Hành chính văn phòng còn là dịch vụ hỗ trợ tất cả các bộ phận hoạt động có hiệu quả.

1.1.2.3. Chức năng của hành chính văn phòng

Xuất phát từ quan niệm về văn phòng và công tác văn phòng, có thể thấy hành chính văn phòng có các chức năng sau đây:

a. Chức năng tham mưu tổng hợp

Tham mưu là 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 ăn khớp. Muốn vậy đòi hỏi nhà 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. Để có những quyết định tối ưu người lãnh đạo cần căn cứ vào những ý kiến tham mưu của các cấp quản lý, những người trợ giúp. Những ý kiến đó được tổng hợp, phân tích chọn lọc để đưa ra những kết luận chung nhất nhằm cung cấp cho lãnh đạo những thông tin, phương án đúng nhất. Công việc sàng lọc, phân tích, tổng hợp, lưu giữ và khai thác sử dụng những thông tin thu thập được thuộc về công tác tổng hợp của hoạt động văn phòng.

Như vậy, văn phòng vừa là nơi thực hiện công tác tham mưu, vừa là nơi thu thập tiếp nhận, tổng hợp thông tin, tổng hợp các ý kiến của các bộ phận khác cung cấp cho lãnh đạo. Đây là hai công việc có liên quan mật thiết với nhau, cùng nhằm một mục đích là trợ giúp cho công tác điều hành quản lý cơ quan đạt hiệu quả cao nhất.

b. Chức năng trợ giúp điều hành:

Văn phòng là bộ phận trực tiếp giúp việc cho ban lãnh đạo trong công tác quản lý điều hành cơ quan đơn vị. Chức năng này thể hiện thông qua các hoạt động như: xây dựng và triển khai chương trình kế hoạch công tác, tổ chức tiếp khách, tổ chức hội họp, tổ chức các chuyến đi công tác của lãnh đạo, công tác văn thư...

c. Chức năng hậu cần

Hoạt động của các cơ quan đơn vị không thể thiếu điều kiện vật chất như nhà cửa, phương tiện, thiết bị, dụng cụ. 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 cơ quan, đơn vị. Văn phòng là bộ phận xây dựng kế hoạch, tổ chức mua sắm, cung cấp quản lý sử dụng các trang thiết bị phương tiện, vật chất nhằm đạt hiệu quả cao nhất.

Tóm lại văn phòng là đầu mối giúp việc cho lãnh đạo thông qua ba chức năng quan trọng trên. 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.

1.2. Quản trị hành chính văn phòng

1.2.1. Khái niệm quản trị hành chính văn phòng

Quản trị hành chính văn phòng là lĩnh vực quản trị trong một cơ quan, đơn vị. Ta có khái niệm về Quản trị hành chính văn phòng như sau:

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.

1.2.2. Vai trò của quản trị hành chính văn phòng

Văn phòng là bộ phận không thể thiếu được trong mỗi cơ quan, đơn vị. Quản trị văn phòng là một lĩnh vực quản trị vừa có nội dung hoạt động độc lập vừa có quan hệ mật thiết với các lĩnh vực quản trị khác trong các cơ quan, nếu văn phòng làm việc có nề nếp, kỷ cương, khoa học thì công việc của cơ quan sẽ chạy đều, quản lý hành chính sẽ thông suốt và có hiệu quả. Như vậy, tổ chức khoa học công tác văn phòng sẽ có những lợi ích sau:

- Tạo tiền đề phát triển cho mỗi cơ quan đơn vị.
- Giảm thời gian lãng phí và những ách tắc trong tiếp nhận, xử lý, chuyển tải thông tin phục vụ hoạt động của đơn vị.
- Tăng khả năng sử dụng các nguồn lực của cơ quan, đơn vị.
- Nâng cao năng suất lao động của cơ quan đơn vị.
- Tiết kiệm chi phí

Tóm lại, hoạt động văn phòng rất đa dạng, phong phú và phức tạp. Chất lượng làm việc của văn phòng ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của các bộ phận khác và toàn thể cơ quan. Do đó, quản trị hành chính văn phòng sẽ góp phần quan trọng để cơ quan, đơn vị thực hiện các lĩnh vực quản trị khác một cách có hiệu quả nhằm đạt mục tiêu đã đề ra.

1.2.3. Chức năng của quản trị hành chính văn phòng

1.2.3.1. Hoạch định công việc hành chính văn phòng

Hoạch định là chức năng đầu tiên giữ vai trò mở đường cho hoạt động quản trị văn phòng. Hoạch định là căn cứ triển khai đồng bộ và có trọng tâm, trọng điểm công tác của văn phòng trong thời gian nhất định. Hoạch định tăng tính chủ động trong công tác của văn phòng nói riêng và cơ quan nói chung.

Nội dung hoạch định trong quản trị hành chính văn phòng là xây dựng chương trình kế hoạch công tác thường kỳ của cơ quan và chính bản thân VP.

- Hoạch định các cuộc họp của cơ quan và của lãnh đạo cơ quan.
- Hoạch định các chuyến đi công tác của lãnh đạo cơ quan
- Hoạch định cơ sở vật chất, phương tiện làm việc của cơ quan.
- Hoạch định kinh phí bảo đảm cho các hoạt động của cơ quan.
- Xác định nhu cầu nhân sự làm công tác văn phòng: trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn phạm vi hoạt động của văn phòng, thủ trưởng văn phòng sẽ xây dựng phương án nhu cầu về nhân sự đề nghị cấp có thẩm quyền quyết định.

1.2.3.2. Tổ chức công việc hành chính văn phòng

- Thiết lập bộ máy văn phòng phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao
- Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ của văn phòng để đạt hiệu quả, nhằm phối hợp hỗ trợ cho các hoạt động của các bộ phận khác trong cơ quan đơn vị
- Phân công bố trí công việc cụ thể cho trong bộ phận từng người căn cứ vào nhu cầu công việc, trình độ chuyên môn và năng lực của mỗi người
- Tuyển chọn và phát triển nguồn nhân lực
- Tuyển chọn và phát triển nguồn nhân lực của văn phòng.

1.2.3.3. Lãnh đạo công việc hành chính văn phòng:

Lãnh đạo là hoạt động tác động, thúc đẩy, hướng dẫn và chỉ đạo người khác để đạt được những mục tiêu đã đề ra. Chánh văn phòng sẽ lãnh đạo đội ngũ lao động văn phòng thực hiện các nhiệm vụ của văn phòng. Để thực hiện được vai trò này, chánh văn phòng phải có những tiêu chuẩn và phương pháp làm việc hiệu quả.

1.2.3.4. Kiểm soát công việc hành chính văn phòng

- Kiểm tra hành chính: kiểm tra việc đề ra mục tiêu, chương trình kế hoạch, quy chế làm việc, quy trình công tác...
- Kiểm tra công việc: kiểm tra các nghiệp vụ chuyên môn của văn phòng có thực hiện theo đúng tiêu chuẩn, thủ tục, kế hoạch đã đề ra hay không.
- Kiểm tra nhân sự: xem xét việc thực hiện các quy chế làm việc và đánh giá năng lực của cán bộ nhân viên văn phòng.

CÂU HỎI HƯỚNG DẪN ÔN TẬP, THẢO LUẬN

Bài 1: Trả lời các câu hỏi sau

Câu 1: Khái niệm văn phòng, hành chính văn phòng, quản trị hành chính văn phòng?

Câu 2: Trình bày các công việc chính của hành chính văn phòng? Các chức năng của hành chính văn phòng?

Bài 2: Lựa chọn phương án trả lời đúng nhất

Câu 1. Theo nghĩa rộng, văn phòng là:

- A. Là bộ máy quản lý của cơ quan, tổ chức.
- B. Là trụ sở làm việc của cơ quan, tổ chức.
- C. Là bộ máy điều hành tổng hợp của cơ quan, tổ chức
- D. Nơi làm việc của nhân viên

Câu 2. Quản trị hành chính văn phòng là:

- A. Hoạch định các hoạt động xử lý thông tin
- B. Tổ chức các hoạt động cho văn phòng
- C. Kiểm soát các hoạt động xử lý thông tin

D. Hoạch định, tổ chức, phối hợp, kiểm soát các hoạt động xử lý thông tin

Câu 3. Đây là chức năng của quản trị hành chính văn phòng?

- A. Tham mưu, tổng hợp
- B. Tổ chức thực hiện công việc văn phòng.
- C. Đại diện
- D. Hậu cần

Câu 4. Theo nghĩa hẹp, văn phòng là:

- A. Bộ máy điều hành của cơ quan, tổ chức
- B. Trụ sở làm việc của cơ quan, tổ chức
- C. Bộ máy quản lý của cơ quan, tổ chức.
- D. Phòng làm việc của nhân viên

Câu 5. Dưới góc độ quản trị, Văn phòng là bộ máy.....của cơ quan, tổ chức.

- A. Điều hành tổng hợp
- B. Chuyên môn
- C. Quản lý
- D. Quản trị

Câu 6. Vấn đề nào sau đây không thuộc chức năng của Văn phòng:

- A. Tham mưu, tổng hợp
- B. Hậu cần
- C. Đại diện
- D. Phân phối

Câu 7. Đầu mối giao tiếp, cổng tiếp nhận và cung cấp thông tin chính thức của cơ quan tổ chức thể hiện chức năng nào của văn phòng?

- A. Tham mưu, tổng hợp.
- B. Đại diện
- C. Giúp việc điều hành
- D. Hậu cần

Câu 8. Tổ chức theo dõi, đôn đốc các bộ phận, đơn vị thực hiện kế hoạch chung là:

- A. Nhiệm vụ bắt buộc của văn phòng
- B. Công việc tùy chọn của văn phòng
- C. Công việc tùy chọn của văn phòng
- D. Phụ thuộc vào quy mô văn phòng

Câu 9. Quản lý việc sử dụng cơ sở vật chất, phương tiện, trang thiết bị làm việc của cơ quan, tổ chức là nhiệm vụ của bộ phận nào trong văn phòng?

- A. Bộ phận tổng hợp