

NGHIỆP VỤ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

Chương 1 VĂN PHÒNG

I. KHÁI NIỆM

1. Văn phòng:

Văn phòng được hiểu là trụ sở làm việc của cơ quan, đơn vị, là địa điểm giao tiếp đối nội, đối ngoại của cơ quan, đơn vị đó.

Văn phòng là một dạng hoạt động của cơ quan, tổ chức, trong đó diễn ra việc thu nhận, bảo quản, lưu trữ các loại văn bản, giấy tờ, những công việc liên quan đến công tác văn thư.

Văn phòng là bộ máy làm việc tổng hợp và trực tiếp của một cơ quan chức năng, phục vụ cho việc chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo. Các cơ quan thẩm quyền chung hoặc có quy mô lớn thì thành lập văn phòng, những cơ quan nhỏ thì có phòng hành chính.

Tóm lại: Văn phòng là bộ máy làm việc tổng hợp và trực tiếp của một cơ quan chức năng, phục vụ cho việc điều hành của lãnh đạo; là nơi thu thập, xử lý thông tin hỗ trợ cho hoạt động quản lý; đồng thời đảm bảo các điều kiện về vật chất kỹ thuật cho hoạt động chung của toàn cơ quan, tổ chức đó.

2. Hành chính & hành chính văn phòng

- **Hành chính** nói chung là việc tổ chức, quản lý và điều hành của một quốc gia (hành chính quốc gia), một ngành, một địa phương (tỉnh, huyện, xã), một tổ chức, một doanh nghiệp ...

- **HC-VP** là việc tổ chức, quản lý và điều hành công việc văn phòng.

II. TỔ CHỨC, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ CỦA VĂN PHÒNG:

1. Cơ cấu tổ chức của Văn phòng:

a. Lãnh đạo Văn phòng (Phòng HC) :

- Chánh văn phòng (Trưởng phòng hành chính): Chánh VP là người điều hành chung, chịu trách nhiệm về toàn bộ công tác VP, chỉ đạo một số công việc quan trọng như xây dựng và theo dõi thực hiện chương trình, kế hoạch công tác, hoàn chỉnh các dự thảo VN quan trọng, công tác cơ yếu...

- Giúp việc có các Phó Chánh Văn phòng (hoặc Phó Trưởng phòng HC)

Văn phòng làm việc theo chế độ thủ trưởng. Chánh, Phó Chánh văn phòng phải đề cao trách nhiệm quản lý trong VP và chịu trách nhiệm trước thủ trưởng.

b. Các bộ phận trực thuộc Văn phòng :

- Bộ phận hành chính, văn thư :
 - + Quản lý, điều hành công tác tiếp nhận, xử lý, bảo quản, chuyển giao văn bản trong và ngoài cơ quan, doanh nghiệp;
 - + Tổ chức công tác lễ tân, khánh tiết
 - + 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 nhiệm vụ nghiên cứu chủ trương, đường lối, chính sách của cấp trên, các lĩnh vực chuyên môn có liên quan;
 - + Tư vấn văn bản cho thủ trưởng trong công tác lãnh đạo, điều hành hoạt động;
 - + Theo dõi, tổng hợp tình hình hoạt động của cơ quan đơn vị để báo cáo kịp thời cho thủ trưởng và đề xuất phương án giải quyết.
- Bộ phận lưu trữ :Thực hiện công tác lưu trữ
- + Phân loại, đánh giá, chỉnh lý, thống kê tài liệu lưu trữ;
- + Khai thác, tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ
- Bộ phận Quản trị :
 - + Cung cấp đầy đủ kịp thời các phương tiện, điều kiện vật chất cho hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp;
 - + Sửa chữa , quản lý, sử dụng các phương tiện vật chất có hiệu quả.
- Bộ phận tài vụ (tùy từng cơ quan)
- Bộ phận *bảo vệ, lễ tân, tạp vụ* ...

2. Tổ chức và bố trí nơi làm việc :

Nơi làm việc là những khoảng không gian nhất định được trang bị và bố trí những phương tiện cần thiết, trong đó Cán bộ, công chức thực hiện công vụ, nhiệm vụ của mình.

a Những yêu cầu chung cần thiết của nơi làm việc:

- Phù hợp với tính chất và quy mô hoạt động của cơ quan: trụ sở cơ quan phải thể hiện được bộ mặt cơ quan, tương thích với vị trí, tuy nhiên không phô trương quá mức làm lãng phí tiền của đối với cơ quan nhà nước. Các cơ quan cần sắp xếp, bố trí, sử dụng hợp lý trụ sở làm việc và phương tiện hiện có để phục vụ công việc.
- Tính thuận lợi phục vụ công việc: môi trường xung quanh thích hợp (không quá ồn ào), trang bị phương tiện đầy đủ (luôn được hoàn thiện, cải tiến) phục vụ cho công vụ và sinh hoạt cá nhân, cách thức tổ chức và tạo ra một tâm lý tích cực, giảm căng thẳng, mệt mỏi, tình cảm gắn bó giữa cán bộ, nhân viên cũng như giữa họ và nơi làm việc.

- Tính dễ dàng liên hệ giao dịch
- Tính bảo mật.

b. Sắp xếp bố trí nơi làm việc:

- Các bộ phận lãnh đạo, văn phòng: cần được bố trí ở nơi dễ giao dịch nhất và có tư thế nhất. Các phòng làm việc được bố trí theo nguyên tắc bảo đảm giải quyết dây chuyền giải quyết công việc, các phòng ban có quan hệ thường xuyên với nhau được bố trí gần nhau, các phòng ban tiếp khách được bố trí gần lối ra vào ...

- Các phòng có phương tiện máy móc, kỹ thuật, lưu trữ nên bố trí ở vị trí biệt lập, cần trang bị các phương tiện bảo quản giữ gìn máy móc, thiết bị

- Diện tích phòng làm việc phải phù hợp với tính chất của từng bộ phận

- Các đồ dùng văn phòng, bàn ghế, tủ hồ sơ, các loại sổ sách, giấy bút... cần bố trí sắp xếp phù hợp với động tác làm việc, ngăn nắp tạo không khí thoải mái trong làm việc.

- Phòng làm việc phải bảo đảm phát huy hết tác dụng tích cực của các yếu tố tác động đến năng suất lao động như sự thoáng mát, nhiệt độ, tiếng ồn, ánh sáng, màu sắc....

- Có hệ thống bảng chỉ dẫn hành chính toàn cơ quan, từng phòng làm việc, từng chức danh công vụ để dễ tìm, liên hệ công tác.

c. Các phương pháp bố trí văn phòng:

*** Văn phòng “mở”:**

Hiện nay các cơ quan, Doanh nghiệp có xu hướng sắp xếp hệ thống văn phòng mở. Các phòng ban được ngăn cách bởi vách ngăn kính, mica trong, các ô vuông cao khoảng 2m....

- Ưu điểm:

+ Tiết kiệm chi phí diện tích;

+ Dễ giám sát quản lý;

+ Thuận tiện trong việc giao tiếp giữa nhân viên và công việc;

+ Dễ tập trung các hoạt động trong văn phòng;

+ Dễ thay đổi khi cần thiết



*** Văn phòng “đóng”:**

Hệ thống văn phòng đóng được ngăn cách bởi các phòng riêng. Ưu điểm của nó là đảm bảo tính an toàn, bí mật, sự riêng tư, và phù hợp với công việc đòi hỏi tập trung cao.

Tuy nhiên, nó có những nhược điểm là chiếm diện tích, tăng chi phí trong việc chi trả tiền điện, trang thiết bị văn phòng, khó kiểm tra và làm trì trệ luồng công việc.



d. Các yếu tố gây ảnh hưởng đến khả năng làm việc :

- **Ánh sáng:** đầy đủ, thích hợp làm giảm mệt mỏi, giảm sai sót và nâng cao hiệu năng. Ánh sáng nơi làm việc phải đạt độ đồng đều. nên tận dụng tối đa ánh sáng thiên nhiên

- **Màu sắc:** có tác dụng tâm lý đến người làm việc trong văn phòng và khách đến. Màu sắc phản chiếu ánh sáng rất đa dạng. Sau đây là một số khái niệm về sự phản chiếu ánh sáng :

+ Màu trắng : 85%; màu trắng ngà: 77%; Màu kem: 66%; Màu xám bạc: 50%; màu xanh da trời: 50%; Màu xanh lá cây 40%; Nói chung các văn phòng thường dùng màu trắng trên trần nhà, màu mát trên bức tường trước mặt nhân viên vì nó làm dịu mắt. Các phòng tiếp tân nên dùng màu vui vẻ, trung hoà tránh đơn điệu; phòng tăng hãm hoặc kho nên dùng màu sáng và phản chiếu ánh sáng cao.

- **Tiếng ồn:** là một nhân tố môi trường có nhiều ảnh hưởng đến hiệu năng của văn phòng . cần sử dụng vách ngăn cách âm một số trang thiết bị để giảm tiếng ồn, tránh dùng nhiều vật dụng bằng kim loại, gỗ cứng. Bảo đảm an toàn khi dùng các thiết bị điện , thực hiện phòng cháy chữa cháy theo đúng quy định.

- Ngoài ra, **yếu tố phong thủy** (xét theo góc độ khoa học, sự hợp lý, hài hòa không gian kiến trúc và bố trí, sắp đặt) cũng rất được quan tâm và có khả năng ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc

3. Chức năng của Văn phòng :

a. Chức năng giúp việc điều hành :

- Xây dựng chương trình, kế hoạch, lịch làm việc.

- Theo dõi, đôn đốc các đơn vị thực hiện kế hoạch.
- Tổ chức, điều phối các hoạt động chung của cơ quan

b. Chức năng tham mưu tổng hợp:

Tổng hợp, xử lý và cung cấp thông tin mọi mặt về tình hình hoạt động của cơ quan và tham mưu cho lãnh đạo về các biện pháp giải quyết và xử lý.

c. Chức năng hậu cần, quản trị:

Đảm bảo cơ sở vật chất và phương tiện, điều kiện làm việc cho cơ quan

4. Nhiệm vụ của Văn phòng :

- Xây dựng chương trình công tác của cơ quan và đôn đốc thực hiện chương trình đó; bố trí, sắp xếp chương trình làm việc hàng tuần, quý, 6 tháng, năm của cơ quan;
- Thu thập, xử lý, quản lý và tổ chức sử dụng thông tin để từ đó tổng hợp, báo cáo tình hình hoạt động trong đơn vị, đề xuất kiến nghị các biện pháp thực hiện, phục vụ sự chỉ đạo, điều hành của thủ trưởng
- Tư vấn văn bản cho thủ trưởng, chịu trách nhiệm pháp lý, kỹ thuật soạn thảo văn bản của cơ quan ban hành
- Thực hiện công tác văn thư – lưu trữ, giải quyết các văn thư tờ trình của các đơn vị và cá nhân theo quy chế của cơ quan; tổ chức theo dõi việc giải quyết các văn thư, tờ trình đó;
- Tổ chức giao tiếp đối nội, đối ngoại, giúp cơ quan tổ chức trong công tác thư từ, tiếp khách, giữ vai trò là chiếc cầu nối cơ quan, tổ chức mình với cơ quan, tổ chức khác;
- Lập kế hoạch tài chính, dự toán kinh phí hàng năm, quý, dự kiến phân phối hạn mức kinh phí, báo cáo kế toán, cân đối hàng quý, năm; chi trả tiền lương, thưởng, nghiệp vụ;
- Mua sắm trang thiết bị cơ quan, xây dựng cơ bản, sửa chữa, quản lý cơ sở vật chất, kỹ thuật, phương tiện làm việc của cơ quan, đảm bảo yêu cầu hậu cần cho hoạt động và công tác của cơ quan;
- Tổ chức và thực hiện công tác y tế, bảo vệ sức khỏe; bảo vệ trật tự an toàn cơ quan; tổ chức phục vụ các buổi họp, lễ nghi, khánh tiết, thực hiện công tác lễ tân, tiếp khách một cách khoa học và văn minh
- Thường xuyên kiện toàn bộ máy, xây dựng đội ngũ Cán bộ nhân viên trong văn phòng, từng bước hiện đại hoá công tác hành chính - văn phòng; chỉ dẫn và hướng dẫn nghiệp vụ văn phòng cho các văn phòng cấp dưới hoặc đơn vị chuyên môn khi cần thiết

5. Hiện đại hóa công tác văn phòng:

Là một đòi hỏi cấp thiết của nhà quản trị, nó có thể thực hiện theo các hướng: văn phòng điện tử, văn phòng tự động hóa...

a. Mục tiêu của hiện đại hoá văn phòng:

- + Tạo tiền đề để phát triển cho mỗi cơ quan tổ chức
- + Giảm thời gian lãng phí và những ách tắc trong tiếp nhận, xử lý, chuyển tải thông tin phục vụ cho hoạt động của cơ quan tổ chức
- + Nâng cao năng suất lao động của tổ chức, giúp cho nhà quản lý thoát khỏi những công việc hành chính mang tính sự vụ, tạo điều kiện phát huy tính sáng tạo của mỗi Cán bộ trong VP, tìm kiếm các giải pháp tối ưu để điều hành công việc đạt hiệu quả cao nhất.

+ Thực hiện tiết kiệm chi phí cho công tác văn phòng .

b. Những nội dung cơ bản của hiện đại hóa công tác văn phòng:

- Tổ chức bộ máy văn phòng khoa học, gọn nhẹ, đúng chức năng
- Từng bước công nghệ hóa công tác văn phòng, tin học hóa văn phòng, sử dụng mạng LAN, internet, wireless...
- Trang bị các thiết bị hiện đại như máy tính, fax, photocopy, máy scan, máy ghi âm, máy chiếu đa năng... Các máy móc hiện đại này giảm thiểu chi phí sức lực, đem lại năng suất cao trong hoạt động.
- Không ngừng hoàn thiện kỹ năng và nghiệp vụ

Chương 2

THƯ KÝ VĂN PHÒNG – MỘT NGHỀ CHUYÊN NGHIỆP

I. KHÁI NIỆM:

← - **Thư ký** là người nắm vững nghiệp vụ hành chính văn phòng, có khả năng hành động độc lập mà không cần có sự kiểm tra trực tiếp, có óc phán đoán, óc sáng kiến và có thể đưa ra các quyết định trong phạm vi quyền hạn của mình.

- **Thư ký văn phòng** là những người được giao đảm nhận một phần hoặc toàn bộ các công việc có liên quan đến những lĩnh vực chuyên môn của một văn phòng như: quản lý văn bản, hồ sơ tài liệu; đảm bảo các yêu cầu về thông tin, liên lạc, giao tiếp và tổ chức, sắp xếp công việc hàng ngày nhằm hỗ trợ, phục vụ cho hoạt động của cơ quan hoặc người lãnh đạo của một cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp.

II. CHỨC NĂNG CỦA THƯ KÝ:

- Nhóm chức năng liên quan đến việc tổ chức thông tin: xử lý văn bản đi - đến (đăng ký các văn bản, giúp lãnh đạo kiểm tra việc thi hành các chỉ thị, quyết định của thủ trưởng, thảo các văn bản,...)

- Nhóm chức năng thuộc quản lý công việc: tổ chức tiếp khách, họp, hội nghị, đàm thoại điện thoại, chuẩn bị cho thủ trưởng đi công tác,...

III. NHIỆM VỤ CỦA THƯ KÝ:

1. Nhiệm vụ của thư ký nói chung:

- Thu thập, xử lý và cung cấp thông tin về các lĩnh vực mà mình được giao phụ trách để phục vụ cho hoạt động quản lý của cơ quan, đơn vị;

- Biên tập văn bản, tổ chức sắp xếp, quản lý văn bản, hồ sơ tài liệu

- Tổ chức sắp xếp các hoạt động hành chính của cơ quan, đơn vị;

- Giải quyết các thủ tục hành chính để đảm bảo kinh phí và cơ sở vật chất cho hoạt động của cơ quan, đơn vị.

2. Nhiệm vụ của thư ký giám đốc:

a. Những nhiệm vụ thuộc về quan hệ nhân sự:

- Tiếp khách đến liên hệ công tác với thủ trưởng và chuẩn bị các chuyến đi công tác của thủ trưởng;

- Giữ vững liên lạc với thủ trưởng trên đường đi công tác của thủ trưởng. Hướng dẫn một cách khái quát công việc của những người tháp tùng và thu thập tình hình khi họ trở về;

- Làm trung gian trong quan hệ điện thoại của thủ trưởng;

- Chuẩn bị, triệu tập và ghi biên bản các cuộc họp và thảo luận do thủ trưởng triệu tập.

b. Những nhiệm vụ thuộc quan hệ văn bản

- Phân chia văn bản, tài liệu cho các bộ phận thuộc quyền thủ trưởng, vào sổ các văn bản, tài liệu đến và đi;
- Chuyển giao văn bản giữa các bộ phận;
- Giải quyết việc trao đổi văn bản đơn giản theo chỉ thị của thủ trưởng;
- Kiểm tra thể thức các văn bản trình thủ trưởng ký.

c. Những nhiệm vụ thuộc về tổ chức công việc

- Lập lịch hàng ngày, tuần, tháng của thủ trưởng;
- Thống kê và kiểm tra việc thực hiện các chỉ thị của thủ trưởng;
- Chăm lo sắp xếp phòng làm việc của thủ trưởng.

d. Những nhiệm vụ khác

- Sắp xếp, bảo quản những văn bản, hồ sơ nguyên tắc;
- Báo cáo một cách tổng quát những cuộc hội ý, những lần đi liên hệ công tác, những sự kiện quan trọng trong cơ quan, xí nghiệp;
- Quản lý thư viện, tư liệu riêng của thủ trưởng; chăm lo chuyển tạp chí trong các bộ phận thuộc quyền của thủ trưởng;
- Tổ chức một số công việc thuộc hành chính, sự vụ có tính chất cá nhân (của những bộ phận của thủ trưởng) các vấn đề thuộc về phương tiện đi lại, các vấn đề thuộc lĩnh vực kinh tế (trang bị cho văn phòng thủ trưởng);
- Thực hiện một số công việc cần thiết khác do thủ trưởng giao.

IV. NHỮNG PHẨM CHẤT CẦN THIẾT CỦA NGƯỜI THƯ KÝ:

1 - Yêu nghề và có ý thức vươn lên trong nghề nghiệp

Lòng yêu nghề sẽ giúp cho người thư ký văn phòng luôn có trách nhiệm và nhiệt tình với công việc; luôn muốn đóng góp vào thành công chung của cơ quan và doanh nghiệp bằng những nghiệp vụ cụ thể mà mình được giao đảm nhận; luôn tìm tòi cải tiến để công việc ngày càng khoa học, hợp lý và có hiệu quả cao.

Lòng yêu nghề cũng sẽ là động lực thúc đẩy các thư ký văn phòng không ngừng phấn đấu vươn lên để đạt được những nấc thang cao hơn trong nghề nghiệp.

2 - Có ý thức kỷ luật, tự giác và triệt để trong công việc

Tính kỷ luật giúp người thư ký đảm bảo đúng giờ làm việc, nghiêm túc chấp hành các nội quy, quy chế, góp phần tạo nên sự thống nhất trong hoạt động của cơ quan.

Tính tự giác đòi hỏi người thư ký luôn chủ động trong công việc, nắm vững nhiệm vụ của mình. Tự biết sắp xếp và triển khai công việc một cách hợp lý; khi giải quyết công việc phải tìm cách khắc phục khó khăn, trở ngại, tìm ra nhiều hướng, nhiều phương án giải quyết.

Tính triệt để giúp người thư ký rèn luyện thêm ý thức tự giác và kỷ luật.

3 - Cẩn thận và chu đáo

Tính cẩn thận đòi hỏi người thư ký phải có thái độ nghiêm túc khi thực hiện nhiệm vụ, tránh chủ quan, đại khái, qua loa.

Tính chu đáo đòi hỏi người thư ký phải dự liệu tất cả các tình huống có thể xảy ra khi thực thi nhiệm vụ và chuẩn bị các biện pháp, các phương án đối phó và giải quyết khi cần thiết.

4 - Quảng giao, cởi mở và biết tự kiểm chế khi cần thiết

Người quảng giao là người cởi mở, hoà nhã, vui vẻ, chủ động trong giao tiếp và biết tận dụng các cơ hội có thể để mở rộng giao tiếp, mở rộng các mối quan hệ của mình.

Thư ký văn phòng phải chủ động trong giao tiếp, qua giao tiếp giúp cho người thư ký có thêm nhiều thông tin, học hỏi thêm nhiều kinh nghiệm, tự điều chỉnh mình cho phù hợp với các mối quan hệ ở trong và ngoài cơ quan.

Tính cởi mở, vui vẻ, tế nhị và đúng mực của người thư ký văn phòng trong giao tiếp còn góp phần gây thiện cảm, để lại những ấn tượng tốt đẹp cho khách đến cơ quan, góp phần mở rộng và giữ vững các mối quan hệ của cơ quan với bên ngoài.

5 - Kín đáo

Đây là phẩm chất đặc biệt cần thiết của người thư ký văn phòng. Phẩm chất này giúp họ biết giữ kín những tin tức cần thiết mà do tính chất công việc họ có thể được biết qua các thông tin từ văn bản, từ điện thoại hoặc từ các cuộc họp mà họ được quyền tham dự để ghi chép hoặc thu thập thông tin.

Tính kín đáo còn giúp các thư ký văn phòng trong việc giao tiếp với người khác, trong việc lưu giữ các tài liệu, hồ sơ, biết sắp xếp tài liệu ngăn nắp, gọn gàng, biết sử dụng các hệ thống bảo mật thông tin trên máy tính.

6 - Năng động và linh hoạt

Sự năng động giúp người thư ký luôn tìm tòi, học hỏi và cải tiến trong công việc, luôn cố gắng đổi mới về chuyên môn nghiệp vụ để đạt hiệu quả cao hơn., chủ động sắp xếp công việc cho phù hợp với cường độ hoạt động của cơ quan.

Sự linh hoạt rất cần thiết đối với các thư ký văn phòng khi họ được giao đảm nhận các công việc như tổ chức hội nghị, hội thảo, tiếp khách hoặc khi tổ chức các chuyến đi công tác cho cán bộ và lãnh đạo của cơ quan.

7 - Tương trợ và đoàn kết

Sự tương trợ sẽ giúp các thư ký văn phòng tăng cường tình đoàn kết. Và ngược lại, sự đoàn kết sẽ giúp họ luôn sẵn sàng biết phối hợp và tương trợ lẫn nhau.

V. CÁC YẾU TỐ VỀ TRÌNH ĐỘ, KHẢ NĂNG CỦA THƯ KÝ:

1 - Kỹ năng nghiệp vụ hành chính văn phòng:

+ Soạn thảo văn bản. Quản lý văn bản đi-đến, lưu trữ hồ sơ, hiện đại hoá công tác văn phòng ...

+ Sử dụng thành thạo máy tính, thiết bị văn phòng...

+ Trình độ ngoại ngữ nhất định

+ Tiếp khách

+ Lên lịch công tác

+ Giao tiếp điện thoại

2 - Các kiến thức tổng quát về mọi mặt: kinh tế, pháp luật, quản trị, Kế toán tài chính, tâm lý xã hội, văn hoá nghệ thuật, ngoại ngữ...

3 - Trách nhiệm tổ chức công việc một cách khoa học, làm cho cấp trên thấy được mọi việc trong tầm kiểm soát

Chương 3

THU THẬP, XỬ LÝ VÀ CUNG CẤP THÔNG TIN TRONG NGHIỆP VỤ VĂN PHÒNG

I. THÔNG TIN TRONG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH:

1. Khái niệm:

Thông tin là quá trình trao đổi giữa người gửi và người nhận, là sự truyền tín hiệu, truyền tin tức về những sự kiện, hoạt động đã, đang và sẽ xảy ra cho nhiều người cùng biết.

Thông tin trong hoạt động quản lý là tập hợp tất cả các thông báo khác nhau về các sự kiện xảy ra trong hoạt động quản lý và môi trường bên ngoài có liên quan đến hoạt động quản lý đó, về những thay đổi thuộc tính của hệ thống quản lý và môi trường xung quanh, nhằm kiến tạo các biện pháp tổ chức các yếu tố vật chất, nguồn lực, không gian và thời gian với các khách thể quản lý.

Thông tin quản lý nhà nước rất đa dạng, trong đó thông tin pháp lý chiếm vị trí đặc biệt bên cạnh những thông tin phản ánh việc triển khai và kết quả của quá trình quản lý xã hội. Thông tin pháp lý tạo điều kiện để các cơ quan hoạt động đúng PL hiện hành, còn thông tin thực tiễn cho phép các cơ quan tiếp cận được thường xuyên các nhu cầu về xã hội, với đời sống chính trị-kinh tế của đất nước.

2. Phân loại thông tin:

Để xử lý tốt các thông tin cần phải nắm vững kỹ thuật phân loại thông tin một cách khoa học. Thông tin có thể phân loại theo các tiêu chí sau:

a. Phân loại theo kênh tiếp nhận:

- Thông tin có hệ thống: là những thông tin được cập nhật theo những chu kỳ hệ thống đã định sẵn như bản tin hàng tuần, báo cáo tháng, quý, hàng năm...

- Thông tin không hệ thống: thông tin không định kỳ, được cập nhật ngẫu nhiên, thường có liên quan đến những việc bất ngờ xảy ra không thể lường trước được trong quá trình hoạt động, song đòi hỏi phải có sự can thiệp giải quyết của người nhận tin

b. Phân loại theo tính chất, đặc điểm sử dụng thông tin:

- Thông tin tra cứu: những nội dung tài liệu có tính quy ước, VD: những thông tin pháp lý chứa đựng trong các văn bản quy phạm pháp luật, thông tin về thành tựu khoa học kỹ thuật...

- Thông tin báo cáo: tình hình sự kiện, hoạt động. Các nhà quản lý cần được cung cấp các bản tin hàng ngày, hàng tuần, báo cáo tháng, quý...

c. Phân loại theo phạm vi của lĩnh vực hoạt động

- Thông tin kinh tế: những thông tin phản ánh quá trình hoạt động mọi mặt của lĩnh vực hoạt động kinh tế như công nghiệp, nông nghiệp, thương mại, giao thông vận tải, dịch vụ, đầu tư xây dựng, tài chính ngân hàng, giá cả, thị trường....

- Thông tin chính trị – xã hội: những thông tin liên quan đến tình hình văn hoá, giáo dục, y tế, dân số, môi trường, an ninh quốc phòng, ngoại giao...

d. Theo tính chất thời điểm nội dung:

- Thông tin quá khứ.
- thông tin hiện hành
- thông tin dự báo

e Phân loại thông tin theo các tiêu chí khác:

- Theo quan hệ quản lý: thông tin từ trên xuống dưới, thông tin từ dưới lên trên, thông tin ngang, thông tin liên lạc đan chéo

- Theo nguồn thông tin: thông tin chính thức, thông tin không chính thức

II. VĂN PHÒNG VÀ HOẠT ĐỘNG TỔ CHỨC THÔNG TIN:

1. Yêu cầu:

- Thông tin phải phù hợp
- Thông tin phải chính xác
- Thông tin phải đầy đủ
- Thông tin phải kịp thời
- Thông tin phải có tính hệ thống và tổng hợp
- Thông tin đơn giản dễ hiểu
- Thông tin phải đảm bảo yêu cầu bí mật

2. Quy trình công nghệ thông tin:

Công nghệ thông tin là tập hợp các phương pháp khoa học, các phương tiện và công cụ kỹ thuật hiện đại – chủ yếu là kỹ thuật máy tính và viễn thông- nhằm tổ chức, khai thác và sử dụng có hiệu quả cá nguồn tài nguyên, thông tin rất phong phú và tiềm tàng trong mọi lĩnh vực hoạt động của con người và xã hội. Gồm các bước sau đây:

a. Xây dựng và tổ chức nguồn tin: Căn cứ vào yêu cầu của lãnh đạo và quản lý về thông tin, tiến hành xây dựng và tổ chức nguồn tin

* Tìm cách hiểu một cách chính xác yêu cầu của người lãnh đạo hoặc bộ phận cần cung cấp tin;

- Yêu cầu cung cấp thông tin về vấn đề gì?
- Phạm vi thông tin cần phải cung cấp?
- Thời gian cho phép để có thể thu thập và chuẩn bị thông tin.
- Hình thức cung cấp tin (Bằng văn bản hoặc sao chụp các tài liệu hoặc báo cáo trực tiếp).

b. Thu thập thông tin:

* Nguồn thu thập thông tin bao gồm:

- Thông tin từ văn bản, bao gồm: Văn bản từ cấp trên hoặc từ các nơi khác gửi đến (còn gọi là công văn đến) và văn bản do cơ quan sản sinh ra (còn gọi là công văn đi). Đây là nguồn thông tin chính thức, quan trọng hàng đầu

- Thông tin từ sách báo, tạp chí, đài phát thanh, vô tuyến truyền hình, internet...

- Thông tin truyền miệng (qua các ý kiến đóng góp hoặc phản ánh từ các cuộc họp, qua điện thoại, qua trao đổi trực tiếp,

- Thông tin qua khảo sát, đo đạc, quan sát, phán đoán, tổng hợp các số liệu ...

* Phương pháp lấy tin:

- Đọc và ghi chép

- Sao chụp một phần hoặc toàn bộ văn bản, tài liệu

- Thống kê số liệu, tính tỷ lệ, tính xác suất.

- Đo đạc, quan sát, so sánh và đối chiếu thông tin.

Tuy nhiên, dù áp dụng phương pháp nào thì các thông tin đều phải có ghi rõ xuất xứ để tiện cho lãnh đạo hoặc các bộ phận quản lý có thể xác minh, tra tìm khi cần thiết.

c. Nghiên cứu, phân tích và xử lý thông tin:

- Tập hợp và hệ thống hoá thông tin theo từng vấn đề, lĩnh vực:

+ Thư ký VP phải có khả năng tóm tắt tin và phân loại thông tin theo nhóm như thông tin kinh tế, thông tin chính trị- xã hội, thông tin quá khứ, hiện tại, dự đoán....

+ tóm tắt những thông tin cơ bản, những thông tin mới, thông tin có điểm khác biệt với những thông tin trước

- Phân tích và kiểm tra độ chính xác của các thông tin, tính hợp lý của các tài liệu, số liệu: xác định độ tin cậy của các nguồn tin, lý giải được sự mâu thuẫn giữa các thông tin (nếu có) và chọn ra những thông tin đầy đủ hơn, có độ tin cậy cao hơn, chính lý chính xác tài liệu, số liệu

d. Cung cấp, phổ biến thông tin: thông tin phải được cung cấp nhanh chóng, kịp thời, đúng đối tượng bằng các hình thức thích hợp như: phổ biến tại hội nghị, văn bản, qua các kênh thông tin đại chúng.

e. Bảo quản, lưu trữ thông tin: Việc bảo quản và lưu trữ thông tin nhằm đảm bảo cho tài liệu thông tin không bị hư hỏng và phục vụ cho công tác hàng ngày và lâu dài.

Việc bảo quản, lưu trữ thông tin cần được bảo đảm về cơ sở vật chất, những thiết bị tiên tiến...

Chương 4. HOẠCH ĐỊNH VÀ KIỂM TRA CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

I. HOẠCH ĐỊNH CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG:

1. Khái niệm:

Hoạch định là chức năng của quản trị, bao gồm các hoạt động xác định ra các mục tiêu cho tương lai và các phương tiện thích hợp để hoàn thành các mục tiêu đó. Kết quả của hoạch định là xây dựng kế hoạch, chương trình công tác.

Hoạch định HC-VP bao gồm việc thu thập thông tin, xử lý thông tin, sử dụng chúng và triển khai các bước thực hiện.

2. Tầm quan trọng của hoạch định:

“Trong kinh doanh nếu bạn không lập kế hoạch thì có nghĩa là bạn đang chuẩn bị một kế hoạch để thất bại” (Crawford H.Greenewalt). Hoạch định giúp cho:

- Giảm thiểu lãng phí công sức, thời gian, tiền bạc.
- Tránh việc trùng lặp và giẫm chân nhau
- Giúp người thực hiện thấy rõ mục tiêu, hướng đi

Bất kỳ cấp quản trị nào cũng phải làm công tác hoạch định. Cấp quản trị thấp thì hoạch định mang tính tác vụ, tác nghiệp (hoạch định HC-VP), cấp quản trị cao thì hoạch định mang tính chiến lược.

3. Phân loại hoạch định:

a. Hoạch định chiến lược (strategic planning):

Là đề ra kế hoạch tổng quát cho toàn công ty, có tính chất dài hạn (trên 5 năm) và do nhà quản trị cao cấp thực hiện.

b. Hoạch định chiến thuật (Tactical planning):

là đề ra các kế hoạch tổng quát cho các bộ phận chuyên môn, có tính chất trung hạn (từ 1 đến 5 năm) và do cấp quản trị trung gian thực hiện

c. Hoạch định tác vụ, tác nghiệp (Operational planning):

Là đề ra các kế hoạch cụ thể cho mọi hoạt động sản xuất, kinh doanh, dịch vụ (trong đó có hoạch định HC-VP) và do cấp quản trị tuyến cơ sở thực hiện. Thời gian dưới 1 năm.

4. Các căn cứ hoạch định:

- Chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của nhà nước;
- Các chỉ tiêu của Nhà nước, quyết định của cấp trên trực tiếp;
- Yêu cầu thực tế đặt ra trong từng giai đoạn lịch sử tương ứng với chức năng, nhiệm vụ cụ thể của từng cơ quan.

- Chương trình, kế hoạch dài hạn, trung hạn, ngắn hạn của cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp.

- * Ngoài ra còn **phải** quan tâm nghiên cứu những vấn đề sau:

- Tình hình giao dịch với các cơ quan khác
- Sự trưởng thành và phát triển của tổ chức công sở
- Sự thay đổi nhân sự (lãnh đạo, biên chế...)

Tailieu.vn

- Những biến động chính trị, kinh tế, xã hội nói chung có tác động đến hoạt động của cơ quan, đơn vị.

5. Các công cụ hoạch định:

Các công cụ hoạch định HC-VP bao gồm các dự án lớn, nhỏ khác nhau. Một số công cụ để lên kế hoạch và lịch công tác hàng ngày là:

- Lịch thời gian biểu công tác (lịch làm việc);
- Sổ tay, sổ nhật ký;
- Lịch để bàn, treo tường.

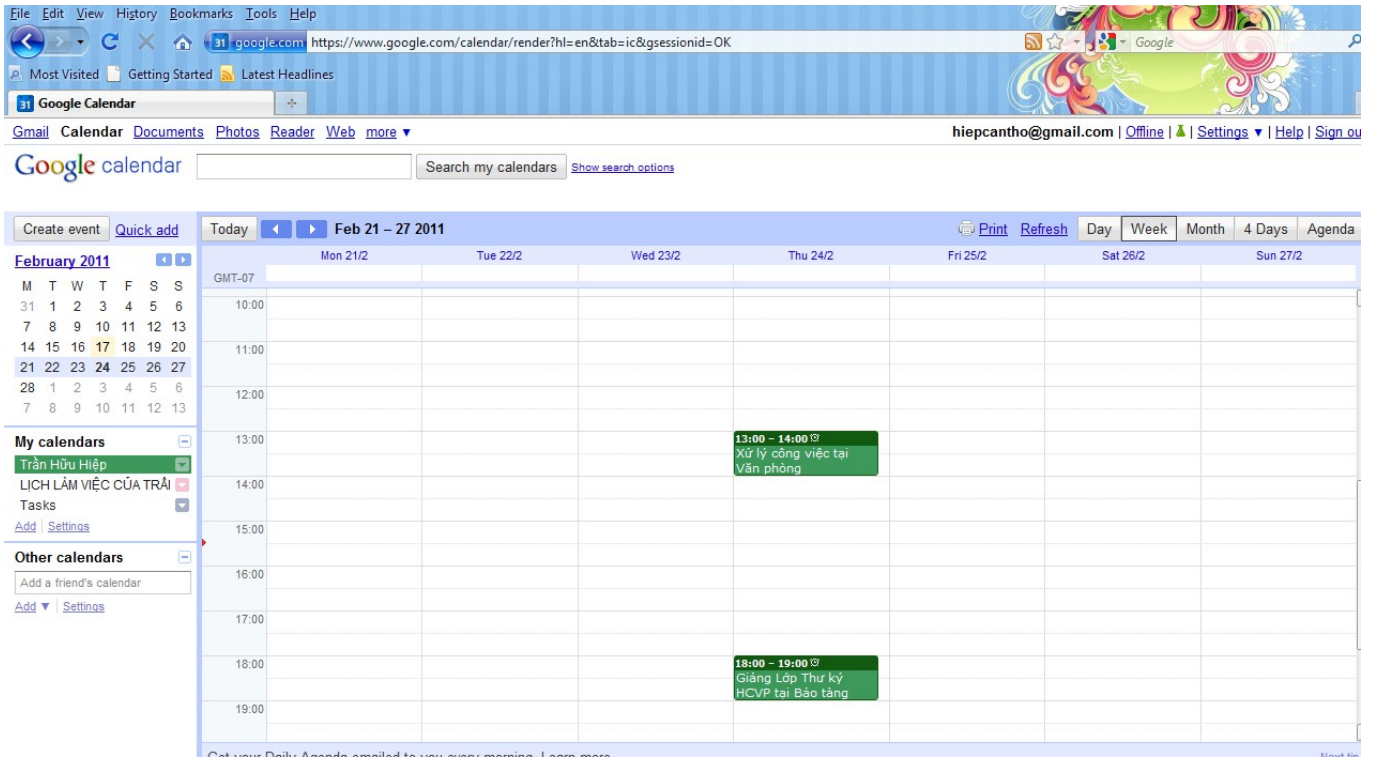
MẪU: Bảng danh sách các việc phải làm trong ngày

THINGS TO DO TODAY	
Date:	COMPLETED
1)	☒
2)	☒
3)	☒
4)	☒

MẪU: Lịch thời gian biểu cho Giám đốc & Thư ký

	GIÁM ĐỐC	THƯ KÝ
8:00 - 8:15	Xem xét kế hoạch trong ngày	
8:15 - 8:45	Họp giao ban	
8:45 - 10:15	Tiếp khách	Soạn CV phúc đáp
10:15 - 11:15	Xem các bản tường trình	Công việc HCVP

Ngày nay, các ứng dụng sẵn có trên các Trang Google, Yahoo giúp người dùng Internet hoạch định công việc trong ngày, tuần, tháng dễ dàng, thuận tiện và khoa học.



6. Nghiệp vụ tổ chức 1 ngày làm việc:

a. Lên lịch làm việc:

- Lịch làm việc của lãnh đạo
- Lịch làm việc của văn phòng
- Lịch làm việc của cá nhân

b. Một số công việc thực hiện hàng ngày của người thư ký:

1. Khởi đầu ngày làm việc:

- Đến văn phòng làm việc đúng giờ, tốt nhất nên đến sớm vài phút để:
 - + Mở cửa phòng, bàn làm việc, các tủ hồ sơ, kiểm tra điện thoại;
 - + Kiểm tra phòng làm việc của lãnh đạo: nhiệt độ, mở máy lạnh, mở đèn, sắp xếp bàn làm việc, xé lịch;
 - Khẩn trương giải quyết văn bản đi, văn bản đến
 - Khi lãnh đạo xem và cho ý kiến giải quyết các văn thư, tờ trình, thư ký chuyển giao ngay cho các cá nhân, đơn vị có trách nhiệm thi hành, đồng thời phải ghi vào sổ tay của mình những công việc được giao.

2. Lên kế hoạch lịch làm việc trong ngày:

- Lên kế hoạch công tác trong ngày:
Có 3 loại lịch làm việc trong ngày:
 - + Lịch làm việc hàng ngày của Thư ký;
 - + Lịch làm việc hàng ngày để trên bàn của lãnh đạo;

+ Lịch bỏ túi của người lãnh đạo.

Các lịch này phải luôn được thống nhất với nhau.

Ngay chiều hôm trước, thư ký xem lại các lịch tuần, sổ tay để lên kế hoạch cho hôm sau. Công việc trước tiên của buổi sáng và kiểm tra lại 3 lịch, điều chỉnh, bổ sung kịp thời để 3 lịch này luôn thống nhất.

- Lịch tiếp khách:

+ Thư ký cần xếp lịch tiếp khách hàng ngày cùng với lịch làm việc ngày.

+ Với các cuộc giao tiếp mang tính xã hội hoặc kinh doanh cần ghi chính xác ngày giờ hẹn, các chi tiết về quần áo, ăn mặc, đính kèm theo giấy mời, chương trình cuộc họp.

+ Nếu địa điểm giao tiếp ngoài cơ quan, thư ký phải tính cả thời gian để người lãnh đạo khi đến tham dự cuộc họp có thời gian nghỉ ngơi, đọc qua tài liệu

+ Khi có cuộc hẹn gặp hoặc báo qua điện thoại, thư ký phải ghi ngay ngày hẹn vào tập lịch làm việc.

3. Các cuộc hội họp trong ngày:

- Gửi chương trình cuộc họp cho những người có liên quan.

- Chuẩn bị các tài liệu cần thiết kèm theo chương trình như các báo cáo, tài liệu tham khảo...

- Mở hồ sơ (1 tờ bìa, 1 bìa kẹp) dành cho mỗi cuộc họp. Tập hồ sơ phải đầy đủ các tài liệu liên quan nội dung cuộc họp và phải được đặt trên bàn lãnh đạo vào đầu giờ làm việc mỗi ngày.

4. Thực hiện vai trò trợ lý tham gia quá trình ban hành các quyết định của lãnh đạo:

Thư ký có trách nhiệm thu thập, xử lý, cung cấp thông tin chính xác, kịp thời cho lãnh đạo, tham mưu, đưa ra nhiều giải pháp để thủ trưởng ra quyết định tối ưu.

Khi có quyết định thủ trưởng, thư ký hỗ trợ việc truyền đạt, tổ chức thực hiện, lập hồ sơ theo dõi.

5. Tổ chức soạn thảo văn bản: Đây là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu.

6. Các tình huống đột xuất xảy ra:

← Là những vụ việc xảy ra ngoài dự kiến, bất thường. VD: Máy hỏng, đình công, tai nạn lao động ...Thư ký cần xem xét vấn đề và có cách ứng xử khéo léo. Nhanh chóng báo cáo với giám đốc vụ việc để có biện pháp xử lý kịp thời

7. Sắp xếp ưu tiên:

Công việc đôi khi nhiều và vượt khỏi tầm quản lý theo lịch ngày. Vì vậy, vấn đề sắp xếp công việc ưu tiên được đặt ra và hầu như thường xuyên phải điều chỉnh lịch làm việc ngày sao cho phù hợp.

- Căn cứ xác định thứ tự ưu tiên:
 - + Ý kiến chỉ đạo của giám đốc.
 - + Thứ tự tham gia của kế hoạch làm việc.
 - + Lịch ngày của chánh văn phòng.
- Thứ tự giải quyết các công việc:
 - + Xếp thứ tự ưu tiên công việc theo A, B, C. Làm xong A rồi làm B, làm C
 - + Nếu khi cấp trên yêu cầu một công việc gấp, theo hạn định sát nút thì đó là ưu tiên một, cả văn phòng cần dồn sức cho kịp thời hạn quy định.

8. Quản lý hồ sơ:

Thư ký thực hiện tốt công tác quản lý hồ sơ tài liệu theo quy định của công tác văn thư, lưu trữ.

← Sơ bộ phân loại tài liệu, vào sổ đăng ký và chuyển văn bản đến thủ trưởng đơn vị, người có thẩm quyền xử lý văn bản để giải quyết.

Đối với tài liệu đòi hỏi giải quyết ngay thì lập thành hồ sơ “chờ giải quyết” và ghi số hồ sơ vào sổ đăng ký hồ sơ “chờ giải quyết”.

9. Tranh thủ tiết kiệm thời gian:

Phải biết tranh thủ tiết kiệm thời gian sao cho dành được từ 3-5 phút/1 giờ, khoảng 45 đến 60p/1 ngày và sử dụng khoảng thời gian đó thật có ích. Ví dụ:

- Tìm hiểu những vấn đề của công ty, qua xem hồ sơ lưu, trao đổi với các đồng nghiệp.
- Làm ngay những việc thường gây ùn tắc vào giờ cao điểm.
- Tính toán sao cho công việc mình làm được nhanh hơn, hiệu quả hơn.
- Thu dọn bàn làm việc của mình, chỉ để lại những thứ thật cần thiết.
- Giúp đỡ các bạn đồng nghiệp đang bị “quá tải” với công việc, dù phải làm thêm ngoài giờ.

10. Trách nhiệm của người thư ký đối với những hoạt động mang tính chất xã hội của người lãnh đạo:

Lãnh đạo cơ quan đơn vị đôi khi tham gia vào các hoạt động xã hội. Thư ký có trách nhiệm giúp lãnh đạo nhằm bảo đảm cho công việc của DN và bên ngoài được tiến triển tốt. Hoạt động bên ngoài có thể làm thay đổi nhịp độ hoạt động hàng ngày nhưng nó giúp cho thư ký có điều kiện mở rộng quan hệ giao tiếp, tích lũy những kinh nghiệm bổ ích.

11. Kết thúc ngày làm việc:

Khi ngày làm việc sắp kết thúc, người thư ký phải tiến hành một số các hoạt động tiếp theo như:

- Hoàn chỉnh các thư từ, kiểm tra các tài liệu kèm theo và trình lãnh đạo ký;
- Xác định độ khẩn của từng loại thư từ, yêu cầu bộ phận văn thư chuyển gấp.

Gửi qua bưu điện những thư từ cần gửi.

- Kiểm tra lại công văn, giấy tờ giải quyết ngày hôm sau để trình lãnh đạo ngay đầu giờ;

- Lập danh sách các khách hẹn gặp vào ngày hôm sau, thông báo danh sách ấy đến các nhân viên bảo vệ, nhân viên phục vụ ở phòng khách;

- Đánh máy danh mục các cuộc họp và hẹn gặp ngày hôm sau và đặt lên bàn giám đốc.

- Khi lãnh đạo có cuộc họp ở ngoài công sở vào ngày hôm sau, cần bảo đảm có đủ những thứ cần thiết (tài liệu, các bản báo cáo, bản chỉ dẫn đường đi...).

- Tính toán sớm những công việc của ngày hôm sau như chuẩn bị hồ sơ giấy tờ, ghi ra giấy những yêu cầu của lãnh đạo đối với các bộ phận

- Thu xếp bàn làm việc, sắp xếp ngăn nắp các hồ sơ, tài liệu, tắt đèn, tắt quạt, các thiết bị trong phòng làm việc trước khi ra về.

II. KIỂM TRA CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG:

1. Khái niệm kiểm tra:

Kiểm tra là một tiến trình quy định các hoạt động của tổ chức sao cho kết quả hoàn thành trong thực tế phù hợp với các tiêu chuẩn và mục tiêu kỳ vọng của tổ chức. Kiểm tra nhằm mục đích:

- Khuyến khích các hoạt động, hành vi phù hợp
- Ngăn chặn, phát hiện, chấn chỉnh và xử lý kịp thời những hoạt động, hành vi không phù hợp.

2. Mức độ kiểm tra:

a. Kiểm tra chiến lược (Strategic control): Bao gồm việc giám sát các yếu tố môi trường có thể ảnh hưởng đến khả năng tồn tại của các kế hoạch chiến lược, do các cấp quản trị cao cấp thực hiện. Thời gian thực hiện: hàng quý, 6 tháng, hàng năm.

Yếu tố môi trường được phân thành 2 loại chính:

- Môi trường vĩ mô: yếu tố chính trị, kinh tế, văn hóa, sự phát triển của KHKT, yếu tố tự nhiên... Nhà quản trị hầu như không thay đổi được các yếu tố vĩ mô.

- Môi trường vi mô: khách hàng, đối thủ cạnh tranh, nhà cung cấp, nhà môi giới... Nhà quản trị có thể thay đổi được các yếu tố vi mô nhằm đem lại lợi ích lâu dài và tối ưu cho tổ chức.

b. Kiểm tra chiến thuật (Tactical control):

Đánh giá việc thực hiện các kế hoạch chiến thuật ở các bộ phận chuyên môn, giám sát kết quả theo định kỳ và chấn chỉnh khi cần thiết. Do nhà quản trị trung gian thực hiện hàng tuần và hàng tháng.

c. Kiểm tra tác vụ, tác nghiệp (Operational control):

Giám sát việc thực hiện các kế hoạch tác vụ, giám sát các kế hoạch hàng ngày và tiến hành các hoạt động sửa sai theo yêu cầu. Do cấp quản trị tuyến cơ sở thực hiện

3. Phân loại kiểm tra:

- Kiểm tra hành chính : kiểm tra các công văn, giấy tờ được hình thành trong quá trình hoạt động của cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp.

- Kiểm tra công việc tác vụ/tác nghiệp: kiểm tra các hoạt động chuyên môn như sắp xếp hồ sơ, lưu trữ, thông tin liên lạc và các hoạt động hành chính trong các tổ chức dựa trên các quy định, tiêu chuẩn ban hành..

4. Phương pháp kiểm tra: 11 phương pháp

- Thanh tra: xem xét, nghiên cứu và đánh giá tình hình.
- Kiểm tra ngân sách: một công cụ tốt nhất cho việc kiểm tra
- Kiểm tra tập trung: vào một vấn đề cụ thể.
- Kiểm tra biểu mẫu
- Kiểm tra bằng máy móc
- Kiểm tra chính sách
- Kiểm tra các thủ tục
- Kiểm tra hồ sơ văn bản
- Kiểm tra các bản tường trình, báo cáo
- Kiểm tra bằng các tiêu chuẩn
- Kiểm tra bằng lịch công tác.

5. Tiến trình kiểm tra:

a. Tiến trình kiểm tra tổng quát: