

BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CƠ ĐIỆN XÂY DỰNG VIỆT XÔ



GIÁO TRÌNH MÔN HỌC QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG NGHỀ: KẾ TOÁN DOANH NGHIỆP

TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 979/QĐ-CDVX-ĐT ngày 12 tháng 12 năm 2019 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng cơ điện xây dựng Việt Xô)



Ninh Bình, năm 2019

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

Quản trị văn phòng là việc hoạch định, tổ chức, phối hợp, tiêu chuẩn hóa và kiểm soát các hoạt động xử lý thông tin. Cấp quản trị nào cũng phải lên lịch thời gian biểu công tác, thời gian biểu dự án cần phải quản trị thông tin, quản trị hồ sơ, cần phải hoạch định tổ chức các cuộc hội họp, hội nghị và các chuyến đi công tác; đều phải viết báo cáo tường trình, thư từ liên lạc; đều phải tiếp khách, gọi điện thoại, đều phải sắp xếp chỗ làm việc theo luồng công việc... Tất cả các hoạt động hành chính văn phòng nêu trên đều được quản trị bằng các hệ thống và thủ tục theo tiêu chuẩn. Quản trị văn phòng ngày nay trở thành một ngành học lớn trên thế giới. Các nước phát triển trên thế giới đều có hiệp hội quản trị văn phòng. Môn Quản trị văn phòng cũng được đưa vào giảng dạy ở Việt Nam từ khá sớm khi Việt Nam ra nhập nền kinh tế thị trường. Trong quá trình biên soạn chúng tôi đã cố gắng tiếp cận những kiến thức mới nhất trong lĩnh vực quản trị văn phòng mặt khác cố gắng chắt lọc những vấn đề cơ bản nhất phù hợp với điều kiện quản lý kinh tế ở Việt Nam hiện nay. Tài liệu quản trị văn phòng gồm 5 chương:

Chương 1: Một số vấn đề về văn phòng và quản trị văn phòng

Chương 2: Tổ chức công tác văn phòng

Chương 3: Một số nghiệp vụ cơ bản về văn phòng

Chương 4: Tổ chức công tác lễ tân

Chương 5: Soạn thảo và kỹ thuật soạn thảo văn bản

Chúng tôi tin rằng cuốn sách này sẽ giúp ích bạn đọc trong quá trình học tập, nghiên cứu và ứng dụng trong công việc.

Tập thể tác giả đã hết sức cẩn trọng trong quá trình biên soạn, song cuốn sách chắc không tránh khỏi thiếu sót, chúng tôi mong nhận được ý kiến đóng góp của các đồng nghiệp, các nhà nghiên cứu và anh chị em sinh viên.

Xin chân thành cảm ơn.

Ngày 30 tháng 04 năm 2019

Tham gia biên soạn

1. ThS. Trần Thị Thanh Tâm

MỤC LỤC

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN	1
LỜI GIỚI THIỆU	2
CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ VĂN PHÒNG VÀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG.....	6
1. Khái niệm, chức năng, nhiệm vụ văn phòng và quản trị văn phòng.....	6
1.1. Các khái niệm cơ bản.....	6
1.2. Chức năng văn phòng và quản trị văn phòng	6
1.3. Nhiệm vụ văn phòng.....	9
1.4. Vai trò của quản trị văn phòng.....	9
2. Tổ chức văn phòng	10
2.1. Cơ cấu tổ chức văn phòng.....	10
2.2. Bố trí văn phòng.....	12
2.3. Trang thiết bị văn phòng.....	14
3. Tổ chức bộ máy hành chính văn phòng	15
3.1. Hình thức và cơ cấu tổ chức doanh nghiệp.....	15
3.2. Các nguyên tắc tổ chức đối với nhà quản trị.....	15
3.3. Các mối quan hệ của nhà quản trị hành chính	17
CHƯƠNG 2: TỔ CHỨC CÔNG TÁC VĂN PHÒNG	19
1. Quản trị thời gian	19
1.1. Sự cần thiết phải quản trị thời gian	19
1.2. Các biện pháp quản trị thời gian	19
2. Quản trị thông tin	20
2.1. Tổng quan về quản trị thông tin.....	20
2.2. Quản lý văn bản đến.....	21
2.3. Quản lý văn bản đi	23
2.4. Văn bản nội bộ	24
2.5. Quản lý sử dụng con dấu.....	24
3. Công tác lập hồ sơ.....	25
3.1. Những vấn đề chung về công tác lập hồ sơ	25
3.2. Lập danh mục hồ sơ	25
3.3. Lập hồ sơ công việc	27
3.4. Nộp lưu hồ sơ vào lưu trữ cơ quan	29
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ NGHIỆP VỤ CƠ BẢN CỦA VĂN PHÒNG.....	31
1. Hoạch định và tổ chức các cuộc họp, hội nghị	31
1.1. Các cuộc họp không nghi thức.....	31
1.2. Các cuộc họp theo nghi thức.....	32
1.3. Các hội nghị từ xa	34

2. Hoạch định sắp xếp các chuyến đi công tác.....	34
2.1. Mục đích và phân loại chuyến đi công tác.....	34
2.2. Hoạch định các chuyến đi công tác.....	34
CHƯƠNG 4: TỔ CHỨC CÔNG TÁC LỄ TÂN	36
1. Những vấn đề chung về công tác lễ tân	36
1.1. Khái niệm và phân loại lễ tân	36
1.2. Vai trò của lễ tân	36
1.3. Nguyên tắc cơ bản của hoạt động lễ tân ở các cơ quan	36
2. Tổ chức tiếp khách	37
2.1. Hoạt động đón tiếp khách tại cơ quan.....	37
2.2. Tiếp khách qua điện thoại	41
2.3. Đãi khách	43
2.4. Lễ tân hội nghị và tiệc chiêu đãi	43
CHƯƠNG 5: SOẠN THẢO VÀ KỸ THUẬT SOẠN THẢO VĂN BẢN.....	45
1. Soạn thảo văn bản	45
1.1. Những vấn đề chung về soạn thảo văn bản quản lý.....	45
1.2. Thể thức và ngôn ngữ văn bản quản lý nhà nước	47
1.3. Kỹ thuật soạn thảo một số văn bản hành chính thông thường.....	57
2. Công tác lưu trữ.....	66
2.1. Khái niệm, vị trí và tính chất của công tác lưu trữ	66
2.2. Nội dung công tác lưu trữ	67
TÀI LIỆU THAM KHẢO	71

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Quản trị văn phòng

Mã môn học: MH19

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

- Vị trí: Môn học quản trị văn phòng thuộc là môn học cơ sở nghề, được học sau khi đã học các môn chung khác của nghề kế toán doanh nghiệp sản xuất.

- Tính chất: Môn học quản trị văn phòng là môn học cơ sở bắt buộc, cung cấp những kiến thức về cung cách tổ chức, điều hành các hoạt động trong văn phòng giúp việc cho các nhà quản trị để nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh của một doanh nghiệp trong điều kiện cạnh tranh của nền kinh tế thị trường.

Mục tiêu của môn học:

- Về kiến thức:

+ Trình bày được vai trò của công việc văn phòng, quản trị văn phòng;
+ Nắm được kiến thức cơ bản quản trị thông tin, quản trị thời gian và công tác công tác lập hồ sơ;

+ Nắm được một số nghiệp vụ cơ bản của văn phòng: hoạch định và tổ chức các cuộc họp, hội nghị, các chuyến đi công tác, tổ chức công tác lễ tân;

+ Nắm được nội dung soạn thảo và kỹ thuật soạn thảo văn bản, công tác lưu trữ.

- Về kỹ năng:

+ Tổ chức được nơi làm việc, xây dựng ban hành văn bản, quản lý văn bản và kỹ năng tổ chức công tác lễ tân hội nghị, tiệc chiêu đãi; công tác soạn thảo, kỹ thuật soạn thảo văn bản, công tác lưu trữ hồ sơ tài liệu một cách khoa học;

+ Diễn tả được nghệ thuật tiếp khách và nghe điện thoại;

+ Kiểm soát được công việc văn phòng;

+ Vận dụng được bài học vào thực tế.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có ý thức học tập theo phương pháp biết suy luận, kết hợp lý luận với thực tiễn.

+ Có thái độ nghiêm túc, cách tiếp cận khoa học khi xem xét một vấn đề thuộc lĩnh vực quản trị văn phòng.

Nội dung của môn học:

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

Chương 2: Tổ chức công tác văn phòng

Chương 3: Một số nghiệp vụ cơ bản văn phòng

Chương 4: Tổ chức công tác lễ tân

Chương 5: Soạn thảo văn bản và công tác lưu trữ

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

Mã chương: MH19.01

Mục tiêu:

- Trình bày khái niệm, chức năng nhiệm vụ của văn phòng và quản trị văn phòng trong một tổ chức.
- Trình bày được cơ cấu tổ chức văn phòng và tổ chức bộ máy hành chính văn phòng.
- Vận dụng bài học vào thực tế.

Nội dung chính:

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

1.1. Các khái niệm cơ bản

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.

Administration: là quá trình làm việc thông qua con người để thực hiện những mục tiêu của tổ chức trong một môi trường luôn biến động.

Quản trị là sự phối hợp tất cả các tài nguyên, thông qua tiến trình: hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm tra nhằm đạt các mục tiêu đã đề ra.

Quản trị HC-VP là việc nhà quản trị tiến hành hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm tra các công tác văn phòng nhằm đạt mục tiêu đã đề ra một cách có hiệu quả.

1.2. Chức năng văn phòng và quản trị văn phòng

1.2.1. Chức năng văn phòng

a. Chức năng giúp việc 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: xây dựng, 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.

- 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

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 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 kết luận chung nhất nhằm cung cấp cho lãnh đạo những thông tin, phương án đúng nhất. Đây là hoạt động rất cần thiết, hữu hiệu vì nó vừa mang tính tham vấn, vừa mang tính chuyên sâu.

Những kết quả tham vấn trên đây phải xuất phát từ những thông tin ở đầu vào, đầu ra và những thông tin ngược trên nhiều lĩnh vực, nhiều đối tượng mà văn phòng thu thập được. Những thông tin cần phải được sàng lọc, phân tích, tổng hợp lưu giữ và khai thác sử dụng theo yêu cầu của lãnh đạo trong từng lĩnh vực cụ thể. Công việc này thuộc về công tác tổng hợp của hoạt động văn phòng.

Trong một số cơ quan đơn vị, chủ thể làm công tác tham mưu có thể là cá nhân hoặc tập thể. Bộ phận tham mưu thường được đặt tại văn phòng (ngoài bộ phận tham mưu tại văn phòng, còn có bộ phận nghiệp vụ cụ thể làm tham mưu cho lãnh đạo từng vấn đề chuyên sâu).

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.

Như vậy, Văn phòng vừa là nơi thực hiện công tác tham mưu, vừa là nơi thu thập, tổng hợp thông tin, tổng hợp ý các ý kiến của các bộ phận khác, cung cấp cho lãnh đạo. Đây là 2 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.

c. Chức năng hậu cần, quản trị

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

Hoạt động của các cơ quan, đơn vị không thể thiếu các điều kiện vật chất như nhà cửa, phương tiện, thiết bị, dụng cụ. Quy mô và đặc điểm của các phương tiện vật chất nêu trên phụ thuộc vào đặc điểm và quy mô hoạt động của các 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 đó là chức năng hậu cần của văn phòng.

Qua ba chức năng trên, văn phòng vừa là đầu mối giúp việc cho lãnh đạo. 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 tại mỗi cơ quan, đơn vị.

1.2.2. Chức năng của quản trị văn phòng

a. Chức năng hoạch định

Bao gồm các công việc sau:

- Xây dựng chương trình, kế hoạch công tác thường kỳ của cơ quan và chính bản thân văn phòng.

- Hoạch định các cuộc hội 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...

Hoạch định là chức năng đầu tiên giữ vai trò mở đường cho hoạt động quản trị văn phòng, là căn cứ để triển khai đồng bộ và có trọng tâm, trọng điểm công tác của văn phòng trong thời gian nhất định. Hoạch định tăng tính tự chủ trong công tác văn phòng, tạo sự phối hợp giữa các bộ phận, cá nhân trong việc thực hiện công tác văn phòng.

b. Chức năng tổ chức trong công tác văn phòng

Chức năng này gồm 2 nội dung:

- 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 như thế nào để đạt hiệu quả, nhằm phối hợp hỗ trợ cho các hoạt động của các bộ phận khác trong cơ quan, đơn vị.

c. Chức năng nhân sự

Đây là hoạt động của nhà quản trị đối với lực lượng lao động thuộc văn phòng.

Nội dung quản trị nhân sự trong văn phòng bao gồm các công việc:

- Xác định nhu cầu nhân sự làm công tác văn phòng.

- Phân công bố trí công việc cụ thể cho từng người, từng bộ phận căn cứ vào nhu cầu công việc, trình độ chuyên môn và năng lực từng người.

- Tuyển chọn và phát triển nguồn nhân lực của mỗi cá nhân.

- Tuyển chọn và phát triển nguồn nhân lực của văn phòng.

d. Chức năng lãnh đạo

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.

e. Chức năng kiểm tra

- Kiểm tra là quá trình áp dụng những cơ chế, phương pháp để đảm bảo các hoạt động và thành quả đạt được phù hợp với mục tiêu, kế hoạch, chuẩn mực của tổ chức.

- Trong quản trị văn phòng, kiểm tra là hoạt động có nội dung so sánh, đối chiếu giữa hiện trạng công tác văn phòng với các kế hoạch, tiêu chuẩn, quy chế công tác, quy trình làm việc từ đó có giải pháp, uốn nắn sai lệch.

- Kiểm tra bao gồm các nội dung sau:

+ 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 nghiệp vụ chuyên môn của văn phòng có thực hiện đúng theo tiêu chuẩn, thủ tục, chương trình, kế hoạch đã đề ra hay không

+ Kiểm tra nhân sự: nhận xét việc thực hiện các quy chế làm việc và đánh giá năng lực của cán bộ nhân viên văn phòng.

1.3. Nhiệm vụ văn phòng

- Xây dựng chương trình kế hoạch và tổ chức thực hiện chương trình kế hoạch công tác.

- Thu thập, xử lý, cung cấp, quản lý thông tin.

- Truyền đạt các quyết định quản lý của lãnh đạo, theo dõi việc triển khai thực hiện.

- Thực hiện công tác văn thư, lưu trữ hồ sơ tài liệu.

- Tư vấn về văn bản cho thủ trưởng.

- Tổ chức công tác tiếp khách, đối nội, đối ngoại.

- Chủ trì hoặc phối hợp với các đơn vị các chuẩn bị hội họp.

- Phối hợp với các đơn vị tổ chức chuyến đi công tác của lãnh đạo.

- Bảo đảm cơ sở vật chất cho hoạt động của cơ quan như kinh phí, trang thiết bị làm việc.

- Xây dựng cơ cấu tổ chức của văn phòng hợp lý.

Tùy theo điều kiện cụ thể về đặc điểm, tính chất của từng cơ quan, đơn vị mà văn phòng có thể thêm hoặc bớt một số nhiệm vụ cho phù hợp.

1.4. Vai trò của quản trị văn phòng

- Quản trị văn phòng là bộ phận không thể thiếu trong mỗi cơ quan, đơn vị. 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 lãnh phí và những ách tắc trong tiếp nhận, xử lý, truyền 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.

- Quản trị 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.

2. Tổ chức văn phòng

2.1. Cơ cấu tổ chức văn phòng

2.1.1. Văn phòng cấp ủy Đảng

a. Chức năng, nhiệm vụ của văn phòng cấp ủy Đảng

Văn phòng cấp ủy Đảng có chức năng tham mưu và tổ chức điều hành công việc lãnh đạo của các cấp ủy Đảng.

Nhiệm vụ:

- Xây dựng chương trình công tác thường kỳ.

- Phối hợp với các bộ phận chức năng giúp cấp ủy chuẩn bị và ban hành các nghị quyết, quyết định, quy chế làm việc, đơn đốc và kiểm tra việc thực hiện.

- Tổ chức công tác thông tin.

- Tổ chức công tác thư từ, tiếp dân, công tác văn thư lưu trữ.

- Đảm bảo điều kiện vật chất, phương tiện làm việc cho cơ quan Đảng.

b. Cơ cấu tổ chức của văn phòng cấp ủy

- Bộ phận hành chính

- Bộ phận tổng hợp

- Bộ phận quản trị

- Bộ phận lưu trữ

- Bộ phận tài vụ

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

a. Chức năng, nhiệm vụ của văn phòng UBND

VP UBND tỉnh, huyện là cơ quan tham mưu, phục vụ sự quản lý tập trung, thống nhất mọi lĩnh vực của UBND trên địa bàn tỉnh huyện.

- Xây dựng chương trình, kế hoạch công tác của UBND và HĐND.

- Theo dõi, đơn đốc cơ quan chuyên môn thực hiện các công tác kế hoạch.

- Tổ chức truyền đạt nghị quyết của HĐND, quyết định của UBND xuống đơn vị cấp dưới và theo dõi thực hiện.

- Tổ chức hội họp.

- Tổ chức tiếp nhận đơn thư, giải quyết khiếu nại tố cáo...

- Thực hiện công tác văn thư lưu trữ.
- Đảm bảo điều kiện hậu cần, vật chất...

b. Cơ cấu tổ chức

- Bộ phận hành chính - tổ chức
- Bộ phận nghiên cứu tổng hợp
- Bộ phận quản trị - tài vụ
- Bộ phận lưu trữ

2.1.3. Văn phòng của cơ quan hành chính Nhà nước có thẩm quyền riêng

a. Chức năng, nhiệm vụ

Giúp việc cho thủ trưởng cơ quan.

Nhiệm vụ

- Xây dựng chương trình, kế hoạch công tác định kỳ, lịch làm việc...
- Thực hiện công tác thông tin
- Biên tập các văn bản tổng hợp
- Tổ chức công tác hàng chính văn thư
- Tổ chức hội họp, lễ tân
- Tổ chức công tác bảo vệ, quản lý và tổ chức sử dụng kinh phí của cơ quan..

b. Cơ cấu tổ chức

- Bộ phận hành chính tổng hợp
- Bộ phận quản trị

2.1.4. Văn phòng doanh nghiệp

a. Chức năng, nhiệm vụ

Chức năng của văn phòng doanh nghiệp là xử lý thông tin yểm trợ hành chính giúp cho HĐQT và TGD.

Nhiệm vụ:

- Tổ chức thu thập, tổng hợp và cung cấp thông tin.
- Truyền đạt các quyết định, quy chế đến cán bộ công nhân viên doanh nghiệp.
- Thực hiện công tác hành chính, văn thư, lưu trữ.
- Tổ chức hội họp.
- Đảm bảo điều kiện vật chất, tinh thần cho cán bộ nhân viên.
- Tổ chức công tác bảo vệ.

b. Cơ cấu tổ chức

- Bộ phận hành chính tổng hợp.
- Bộ phận quản trị.

2.2. Bố trí văn phòng

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.

2.2.1. 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.

2.2.2. Sắp xếp bố trí nơi làm việc:

Khoa học chứng minh rằng việc sắp xếp bàn ghế, nơi làm việc một cách khoa học và thẩm mỹ sẽ làm cho tinh thần của nhân viên phấn chấn, giảm bớt căng thẳng, tăng năng suất lao động.

Khi bố trí sắp xếp chỗ làm việc cần thực hiện các nguyên tắc sau:

- Đảm bảo sự tương quan giữa các bộ phận.

- Bố trí các bộ phận, bàn làm việc theo luồng công việc.

- Hạn chế sử dụng phòng riêng (bố trí kín).

- Tạo khung cảnh thuận tiện, thoải mái cho nhân viên.

2.2.3. 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
- Nhược điểm:
- + Gây ồn ào
- + Giảm sự tập trung
- + Khó bảo mật thông tin



*** 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.



2.2.4. 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 hãy 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 tầng hầm 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.

2.3. Trang thiết bị văn phòng

2.3.1. Khái niệm

Trang thiết bị văn phòng là tất cả các yếu tố vật chất cần thiết cho hoạt động văn phòng.

Phân loại trang thiết bị văn phòng theo nhóm.

2.3.2. Các đồ dùng văn phòng

- Bàn ghế
- Tủ đựng hồ sơ
- Giá đựng tài liệu
- Tủ hoặc mắc áo
- Các vật dụng khác
- Máy móc, thiết bị dùng trong văn phòng
- Thiết bị điện tử
- Các thiết bị khác

2.3.3. 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 cơ quan 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 công nhân viên chức 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 hành chính.

3. Tổ chức bộ máy hành chính văn phòng

3.1. Hình thức và cơ cấu tổ chức doanh nghiệp

a. Hành chính văn phòng tập trung theo địa bàn

Ưu điểm: Dễ bố trí và sắp xếp nhân sự, dễ kiểm tra, dễ tập trung thiết bị và đơn giản thủ tục.

Nhược điểm: khó chuyên môn hóa, công việc thiếu chính xác.

b. Hành chính văn phòng tập trung theo chức năng

Nhà quản trị hành chính:

- Bộ phận công việc hành chính A
- Bộ phận công việc hành chính B
- Bộ phận công việc hành chính bộ phận C
-

3.2. Các nguyên tắc tổ chức đối với nhà quản trị

a. Nguyên tắc về mục tiêu:

1. Mỗi nhóm có một mục tiêu xác định mối tương quan trong phạm vi cơ cấu tổ chức.
2. Mục tiêu của mỗi nhóm phải được mô tả rõ ràng.

3. Mục tiêu của hành chính là phục vụ một cách tiết kiệm và có hiệu quả. HCVP là một chức năng tạo sự thuận lợi cho các bộ phận khác.

4. Mục tiêu của nhóm phục vụ phải ở dưới mục tiêu của các nhóm hoạt động chính.

b. Nguyên tắc về chức năng:

5. Một tổ chức hoàn thiện là một tổ chức đơn giản và dễ hiểu.

6. Chức năng và nhiệm vụ phải được xác định trước khi các cá nhân được bổ nhiệm vào chức vụ đó.

7. Các đơn vị tổ chức phải được quân bình dựa trên nhu cầu và tầm quan trọng.

8. Khi các chức năng nhiệm vụ đã được phân công, các chức năng mới khác có thể phát sinh.

9. Các thiếu hụt mất mát nhân viên trong bất cứ trường hợp nào không được ảnh hưởng đến sự ổn định của tổ chức đó

c. Nguyên tắc liên quan đến cá nhân

10. Nên để cho nhân viên tham gia thảo luận các vấn đề về quản trị có ảnh hưởng đến công việc của họ.

11. Cần phải chú ý xem xét những nhân viên cá biệt, những khác biệt cá nhân giữa các nhân viên với nhau trong tổ chức.

12. Các khuyến khích sẽ thúc đẩy nỗ lực của các cá nhân nhiều nhất.

13. Nhân viên cần phải có khả năng xác định vai trò của mình đối với các mục tiêu và thủ tục.

14. Nhân viên sẽ làm việc tốt hơn khi họ ý thức được tại sao phải thực hiện công việc đó, tại sao phải tuân theo một số chính sách nào đó...

d. Nguyên tắc về trách nhiệm:

15. Trách nhiệm phải được quy định rõ ràng trước khi phân công công việc.

16. Khi phân công công việc, phải chú ý để việc chuyên môn hóa.

17. Các chức năng có liên quan hoặc tương tự cần được ghép chung lại với nhau thành một nhóm.

18. Trách nhiệm phải được phân công cụ thể, rõ ràng.

e. Nguyên tắc về báo cáo

19. Mỗi công nhân chỉ báo cáo cho một cấp trên duy nhất (Nguyên tắc thống nhất chỉ huy).

20. Hình thức, khoảng cách và phạm vi báo cáo phải được quy định rõ ràng.

21. Báo cáo chỉ gồm những dữ kiện chính yếu.

22. Hình thức những báo cáo cùng loại nên càng thống nhất càng tốt.

f. Nguyên tắc về quyền hạn:

23. Quyền hạn phải được phân chia và chỉ định một cách phù hợp.

24. Quyền hạn phải được giao cụ thể, rõ ràng và người được giao quyền hiểu rõ ràng.

25. Quyền hạn phải bằng trách nhiệm.

g. Nguyên tắc về ủy quyền:

26. Quyền hạn và trách nhiệm có thể được ủy thác cho người khác, nhưng người ủy thác vẫn phải báo cáo kết quả cho cấp trên.

27. Sự ủy thác quyền hạn và trách nhiệm có hiệu quả giúp ta dễ dàng sử dụng nguyên tắc biệt lệ.

h. Nguyên tắc về tầm hạn kiểm soát:

28. Số nhân viên trực thuộc có thể báo cáo trực tiếp cho một cấp trên phải được hạn chế lại.

29. Cơ cấu tổ chức phải được duyệt xét lại theo định kỳ.

i. Nguyên tắc điều hành tổ chức:

30. Sơ đồ tổ chức là kim chỉ nam hướng dẫn.

31. Sơ đồ tổ chức chỉ trình bày hình thức tổ chức, tổ chức thật sự là kết quả của phần đóng góp của nhiều cá nhân.

32. Tổ chức phải linh hoạt, uyển chuyển.

33. Hiểu rõ yếu tố con người là cần thiết cho việc tổ chức và quản trị có hiệu quả.

3.3. Các mối quan hệ của nhà quản trị hành chính

- Mối quan hệ nội bộ

Mối quan hệ này thuộc quan hệ trực tuyến, còn có thể xem là quan hệ thứ bậc trong một tổ chức. Nhà quản trị hành chính văn phòng có quyền hạn và trách nhiệm đối với các thành viên thuộc bộ phận của mình. Mối quan hệ này bao gồm việc hiểu biết mối tương quan nhân sự, cách thức và phương pháp kiểm tra nhân viên, hiểu biết đầy đủ về các tiêu chuẩn hành chính văn phòng, các thủ tục và công việc hành chính.

- Mối quan hệ liên bộ phận

Đây là mối quan hệ ngang: quan hệ giữa nhà quản trị hành chính với nhân viên hoặc cấp quản trị các bộ phận khác. Nhà quản trị hành chính căn cứ vào tài liệu quy định chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị trong tổ chức, từ đó xác định

mối liên hệ phối hợp giữa các đơn vị. Nhà quản trị hành chính có thể và nên cố vấn về các thủ tục và công việc hành chính văn phòng cũng như tất cả những chính sách ảnh hưởng hoặc chịu ảnh hưởng bởi hoạt động hành chính văn phòng cho tất cả các phòng ban và đơn vị trong cơ quan. Ngoài ra, cần có sự hợp tác chặt chẽ, cung cấp thông tin khi nhận được yêu cầu từ các đơn vị khác.

- Mối quan hệ với khách hàng

Mối quan hệ này được thực hiện thông qua thư từ, điện thoại, tiếp xúc hoặc các hoạt động tương tự. Đối với nhiều khách hàng thì các cuộc tiếp xúc chính thức với công ty đều là thông qua những hoạt động hành chính văn phòng. Vì thế nhà quản trị hành chính cần tổ chức tốt các hình thức tiếp xúc với khách hàng, đề ra những quy định cho các đơn vị và cá nhân thường xuyên phải giao tiếp với khách hàng như nhân viên lễ tân, nhân viên kinh doanh, thư ký... tránh câu trả lời trong mọi phương tiện giao tiếp với khách hàng kể cả bằng văn bản, thư từ, điện thoại.

- Mối quan hệ nghề nghiệp

Đây là mối quan hệ với các nhà quản trị hành chính đồng nghiệp trong các cuộc họp, các hiệp hội và các chương trình huấn luyện.

CHƯƠNG 2: TỔ CHỨC CÔNG TÁC VĂN PHÒNG

Mã chương: MH19.02

Mục tiêu:

- Trình bày được các biện pháp quản trị thời gian.
- Trình bày được nội dung quản lý văn bản đi, văn bản đến, văn bản nội bộ và quản lý sử dụng con dấu.
- Trình bày được nội dung công tác lập hồ sơ
- Vận dụng kiến thức đã học vào thực tế.

Nội dung chính:

1. Quản trị thời gian

1.1. Sự cần thiết phải quản trị thời gian

Quản trị thời gian là một tiến trình hoạch định, tổ chức và kiểm soát việc sử dụng quỹ thời gian vô giá của mình một cách có hiệu quả.

Thời gian là thứ hiếm có nhất trong các loại tài sản và nếu không kiểm soát được nó thì chúng ta sẽ không kiểm soát được gì cả. Đối với các nhà lãnh đạo, thời gian được xem là tài sản quan trọng và có tính quyết định. Làm quản lý thường là giao việc cho người khác nhưng người lãnh đạo không thể tổ chức giao việc hiệu quả nếu họ không tự mình tổ chức công việc cho mình. Tính chất phức tạp trong tổ chức ngày nay khiến cho người ta phải thực sự quan tâm đến việc sắp xếp chương trình sao cho tận dụng thời gian tốt nhất để đạt hiệu quả cao nhất.

Quản lý thời gian hiệu quả đem lại nhiều lợi ích thuyết phục như: làm cuộc sống dễ dàng hơn, giảm căng thẳng, tăng hiệu quả công việc, tăng năng suất cá nhân và tập thể, tăng thời gian riêng tư cho mỗi người.

- Hoạch định gồm các hoạt động: xác định mục tiêu cho tương lai và phương tiện thích hợp để hoàn thành mục tiêu đó giúp giảm thiểu lãng phí lao động, thời gian tiền bạc, tránh trùng lặp công việc hoặc giẫm chân lên nhau.

- Phần lớn các nhà quản trị coi thời gian là thứ tài sản vô giá, đã mất đi rồi thì không bao giờ lấy lại được nên tổ chức một ngày làm việc của người quản lý là công việc phải làm hàng ngày. Một quản trị viên hay một nhân viên văn phòng đều cần phải biết quản lý quỹ thời gian, tổ chức sắp xếp một ngày làm việc có hiệu quả.

1.2. Các biện pháp quản trị thời gian

1.2.1. Sử dụng các công cụ hoạch định thời gian biểu

- Lịch thời gian biểu công tác hàng ngày
- Sổ tay, nhật ký, lịch để bàn