

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

Nghệp vụ văn phòng là việc hoạch định, tổ chức, phối hợp, tiêu chuẩn hóa và kiểm soát các hoạt động xử lý thông tin trong các cơ quan, doanh nghiệp.

Ngày nay, văn phòng không còn chỉ là hình ảnh quen thuộc với những hành lang im ắng, các cánh cửa khép với bảng đề tên phòng ban kẻ chữ nghiêm trang, hay tiếng đánh máy chữ lọc cọc. Ngày nay văn phòng đã mang một bộ mặt đa dạng hơn: trang thiết bị hiện đại, không gian mở, bài trí linh hoạt, thích ứng với nhiều nhu cầu và phương thức làm việc phong phú. Thậm chí có cả các văn phòng làm việc từ xa, văn phòng tại nhà và văn phòng ảo.

Cho dù dưới dạng thức nào, một khi đã xác lập sự có mặt của văn phòng thì các nhà quản trị vẫn có những mối quan tâm chung về chất lượng, tính hiệu quả từ các hệ thống, qui trình và thói quen cũng như tập quán làm việc tốt nhằm phát huy tối đa các chức năng và nhiệm vụ của văn phòng. Hơn thế nữa, nhà quản trị sẽ ngày càng nhận rõ rằng việc tổ chức và quản lý tốt hoạt động văn phòng có ảnh hưởng lớn đến hiệu suất chung, thậm chí cả đến lợi nhuận của công ty.

Hành chánh văn phòng hiện diện trong bất cứ các bộ phận phòng ban chứ không chỉ riêng ở phòng hành chánh quản trị. Các cơ quan đều có nhiều phòng ban khác nhau, và mỗi bộ phận đó đều có công việc hành chánh văn phòng và vì thế cần phải có công tác quản trị hành chánh văn phòng. Bất cứ cấp quản trị nào, ngoại trừ công nhân trực tiếp sản xuất, đều phải làm công việc hành chánh văn phòng. Tất cả đều phải quản trị hành chánh văn phòng của mình sao cho có hiệu quả. Bộ phận nào cũng cần phải lên lịch thời biểu công tác, thời biểu dự án; cần phải quản trị thông tin, quản trị hồ sơ, cần phải hoạch định tổ chức các cuộc hội thảo, hội nghị và các chuyến đi công tác; đều phải viết báo cáo các chương trình và thư từ liên lạc; đều phải tiếp khách và gọi điện thoại; đều phải sắp xếp chỗ làm việc sao cho vừa thẩm mỹ, vừa quản trị qua các hệ thống và thủ tục, và vừa có hiệu quả. Tất cả các hoạt động hành chánh văn phòng nêu trên đều phải được thực hiện một cách khoa học theo tiêu chuẩn hiện đại dưới nhãn quan quản trị. Nội dung giáo trình gồm 7 bài, được phân bố như sau:

- Bài 1 : Một số vấn đề chung về quản trị hành chính văn phòng
- Bài 2: Quản trị hành chính văn phòng
- Bài 2: Xử lý dữ liệu trong bảng tính
- Bài 3: Một số nghiệp vụ cơ bản của văn phòng
- Bài 4: Điều hành và kiểm tra công việc hành chính văn phòng
- Bài 5: Giao tiếp và Tổ chức công tác lễ tân
- Bài 6: Soạn thảo văn bản
- Bài 7: Công tác lưu trữ

Chương trình đào tạo nghề Tin học văn phòng của trường Cao Đẳng nghề Cần Thơ được xây dựng căn cứ vào chương trình khung của Tổng cục dạy nghề, nay là tổng cục nghề nghiệp, các môn học trong chương trình được xây dựng theo phương pháp phân tích nghề, việc người học nghề Tin học văn phòng học môn học Nghiệp vụ văn phòng và lưu trữ thông tin là một điều cần thiết, người học được trang bị kiến thức cũng như kỹ năng hoạt động trong văn phòng có sử dụng các thiết bị tin học, giúp người học khi ra trường sẽ ứng dụng được các kiến thức vào thực tiễn vào điều kiện thực tế tại doanh nghiệp.

Sự thành công của các bạn tại các doanh nghiệp hay không, phần lớn là nhờ vào việc quản trị hành chánh văn phòng! Giáo trình này sẽ giúp cho các bạn sinh viên nắm được những điều cơ bản nhất về nghiệp vụ văn phòng và lưu trữ thông tin. Trong quá trình biên soạn không sao tránh khỏi những khiếm khuyết, rất mong nhận được sự đóng góp chân tình của quý đồng nghiệp và các bạn sinh viên để cuốn sách này ngày càng hoàn thiện hơn!

Cần Thơ, ngày 4 tháng 5 năm 2017

Tham gia biên soạn

1.Chủ biên : Lê Hoàng Phúc

2. Lê Hải Trung

TaiLieu.vn

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU	1
CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN.....	7
BÀI 1 : MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG.	8
1.1 Khái niệm, chức năng và nhiệm vụ hành chính văn phòng	8
1.1.1 Khái niệm hành chính văn phòng	8
1.1.2 Chức năng hành chính văn phòng.....	8
1.1.3 Nhiệm vụ hành chính văn phòng	8
1.2 Quản trị hành chính văn phòng	9
1.2.1 Khái niệm quản trị và quản trị hành chính văn phòng.....	9
1.2.2 Chức năng của quản trị	9
1.3 Tổ chức văn phòng.....	9
1.3.1 Cơ cấu tổ chức văn phòng	9
1.3.2 Bố trí văn phòng	10
1.3.3 Trang thiết bị văn phòng.....	11
1.3.4 Hiện đại hoá công tác văn phòng.....	16
1.4 Tổ chức bộ máy hành chính văn phòng	16
1.4.1 Hình thức tổ chức.....	16
1.4.2 Cơ cấu tổ chức doanh nghiệp.....	17
1.4.3 Các bước đi để tổ chức hành chính văn phòng có hiệu quả	17
1.4.4 Các nguyên tắc tổ chức với nhà quản trị.....	18
BÀI 2: QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG	21
2.1 Quản trị thời gian	21
2.1.1 Sự cần thiết phải quản trị thời gian.....	21
2.1.2 Các biện pháp quản trị thời gian.....	21
2.2 Quản trị thông tin	22
2.2.1 Tổng quan	22
2.2.2 Xử lý công văn đến.....	22
2.2.3 Xử lý công văn đi.....	24
2.2.4 Văn thư nội bộ	24
2.2.5 Văn thư điện tử	25
2.3 Quản trị hồ sơ.....	25
2.3.1 Khái niệm.....	25

2.3.2 Tiến trình quản trị hồ sơ	25
2.3.3 Công cụ và hệ thống lưu trữ hồ sơ	25
2.3.4 Thủ tục lưu trữ hồ sơ	26
2.3.5 Lưu trữ hồ sơ qua hệ thống máy tính	27
BÀI 3: MỘT SỐ NGHIỆP VỤ CƠ BẢN CỦA VĂN PHÒNG	29
3.1. Hoạch định tổ chức các cuộc họp	29
3.1.1 Các cuộc họp không nghi thức	29
3.1.2 Các cuộc họp theo nghi thức	29
3.1.3 Các hội nghị từ xa	30
3.1.4 Cách sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp và tiệc chiêu đãi (trong phần lễ tân)	30
3.2. Hoạch định sắp xếp các chuyến đi công tác	32
3.2.1. Sắp xếp, chuẩn bị	32
3.2.2. Trách nhiệm trong thời gian thủ trưởng vắng mặt	33
3.2.3. Trách nhiệm khi thủ trưởng trở về	33
BÀI 4: ĐIỀU HÀNH VÀ KIỂM TRA CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG	34
4.1. Điều hành công việc hành chính – văn phòng	34
4.1.1 Các phương thức điều hành công việc hành chính - văn phòng	34
4.1.2 Phương pháp chỉ huy của nhà quản trị hành chính - văn phòng	35
4.1.3 Ứng dụng các lý thuyết động viên trong hoạt động văn phòng	35
4.2. Kiểm tra công việc hành chính – văn phòng	35
4.2.1 Các phương pháp kiểm tra công việc hành chính – văn phòng	36
4.2.2 Những nguyên tắc kiểm tra trong hành chính doanh nghiệp	36
4.2.3 Quy trình kiểm tra trong hoạt động hành chính – văn phòng	36
4.2.4 Tiêu chuẩn đo lường công việc hành chính	37
4.2.5 Các công cụ và phương tiện kiểm tra trong hành chính doanh nghiệp	37
BÀI 5: GIAO TIẾP VÀ TỔ CHỨC CÔNG TÁC LỄ TÂN	38
I. Giao tiếp	38
1. Vai trò và các nguyên tắc trong giao tiếp	38
2. Các hình thức giao tiếp	39
3. Những điều kiện để giao tiếp có hiệu quả	39
4. Một số kỹ thuật giao tiếp cơ bản trong giao tiếp	39
II. Lễ tân và vai trò của công tác lễ tân	42
1. Khái niệm và ý nghĩa	42
2. Một số hoạt động lễ tân cơ bản:	43
BÀI 6: SOẠN THẢO VĂN BẢN	47

I. Khái quát về văn bản.....	47
1. Khái niệm văn bản	47
2. Các loại văn bản.....	47
II. Phân cấp phát hành văn bản	48
III. Nguyên tắc soạn thảo văn bản hành chính nhà nước	50
1. Hình thức của văn bản	50
2. Tính chất văn bản.....	53
3. Nội dung văn bản.....	53
4. Một số điểm lưu ý khi soạn thảo văn bản và ban hành văn bản	55
IV. Soạn thảo một số văn bản thông dụng	56
1. Soạn thảo hợp đồng	56
2. Soạn thảo các loại văn bản khác.	57
BÀI 7: CÔNG TÁC LƯU TRỮ	60
1 Khái niệm, vị trí và tính chất của công tác lưu trữ.....	60
2 Công tác thu thập bổ sung tài liệu lưu trữ	62
3 Công tác chỉnh lý tài liệu lưu trữ.....	63
4 Xác định giá trị tài liệu.....	64
5 Thống kê và kiểm tra tài liệu.....	65
6 Bảo quản tài liệu lưu trữ.....	66
7 Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ	67
TÀI LIỆU THAM KHẢO	70

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

NGHIỆP VỤ VĂN PHÒNG VÀ LƯU TRỮ THÔNG TIN

Mã số mô đun: MĐ 32

➤ **VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN:**

- Vị trí của mô đun: mô đun được bố trí sau khi học sinh học xong các môn học chung, và sau các môn học, mô đun đào tạo kỹ thuật cơ sở.
- Tính chất của mô đun: Là mô đun đào tạo chuyên môn nghề bắt buộc.

➤ **MỤC TIÊU MÔ ĐUN**

- Hiểu thực hành thành thạo các nghiệp vụ văn phòng và lưu trữ thông tin

➤ **NỘI DUNG MÔ ĐUN**

1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra*
1	Một số vấn đề chung về quản trị hành chính văn phòng	2	2	0	
2	Quản trị hành chính văn phòng	6	2	4	
3	Một số nghiệp vụ cơ bản của văn phòng	6	2	4	
4	Điều hành và kiểm tra công việc hành chính văn phòng	10	3	6	1
5	Giao tiếp và Tổ chức công tác lễ tân	10	3	7	
6	Soạn thảo văn bản	7	2	5	
7	Công tác lưu trữ	4	1	2	1
	Cộng :	45	15	28	2

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

Mã bài: MĐ32-01

Mục tiêu của bài:

- Hiểu được các khái niệm cơ bản về quản trị hành chính văn phòng
- Nắm được các nguyên tắc tổ chức và quản lý các nghiệp vụ hành chính văn phòng.

1.1 Khái niệm, chức năng và nhiệm vụ hành chính văn phòng

1.1.1 Khái niệm hành chính 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. 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.

Hành chính 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.

Hành chính văn phòng là một phòng làm việc cụ thể của lãnh đạo, của những người có chức vụ như Tổng giám đốc, nghị sĩ...

Hành chính 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.

1.1.2 Chức năng hành chính văn phòng

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

1.1.3 Nhiệm vụ hành chính 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 số các 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.

1.2 Quản trị hành chính văn phòng

1.2.1 Khái niệm quản trị và quản trị hành chính văn phòng

Khái niệm quản trị: 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 được các mục tiêu đã đề ra.

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

1.2.2 Chức năng của quản trị

- Hoạch định công việc hành chính
- Tổ chức công việc hành chính
- Lãnh đạo công việc hành chính
- Kiểm soát công việc hành chính
- Thực hiện dịch vụ hành chính

Như vậy, Quản trị hành chính văn phòng trước hết phải thực hiện các chức năng quản trị (phòng, ban nào cũng có), và bổ sung thêm chức năng dịch vụ hành chính (chỉ có ở phòng hành chính)

Hoạt động của doanh nghiệp ví như 1 chiếc xe ô tô, thì các chức năng dịch vụ hành chính văn phòng là 4 bánh xe.

1.3 Tổ chức văn phòng

1.3.1 Cơ cấu tổ chức văn phòng

1.3.1.1 Lãnh đạo Văn phòng (Phòng hành chính) :

- Chánh văn phòng (Trưởng phòng hành chính): Chánh văn phòng là người điều hành chung, chịu trách nhiệm về toàn bộ công tác văn phòng, 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 văn bản quan trọng, công tác cơ yếu...

- Giúp việc có các Phó văn phòng (hoặc Phó Trưởng phòng hành chính)

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

1.3.1.2. 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 ...

1.3.2 Bố trí văn phòng

Bố trí văn phòng là tổ chức, sắp xếp phòng ốc, bàn ghế, dụng cụ sao cho phù hợp để có một tiện nghi tối đa cho nhân viên và cho khách; Sắp xếp sao cho việc di chuyển tài liệu càng ngắn càng dễ kiểm soát. Để nghiên cứu sự xếp đặt trong công việc, ta theo các giai đoạn sau:

- Trước hết, cần phác họa lược đồ của không gian trống. Sau đó vẽ bản đồ của phòng ốc theo tỉ lệ chiều cao, chiều ngang, chiều dài của mỗi phòng và nhận định mỗi phòng bằng cách đo chu vi hành lang của các bức tường, cầu thang... Đó là những điểm chính phải chú ý khi vẽ bản đồ.

- Đo các khoảng cách để xếp đặt các bàn ghế sao cho thuận tiện. Với bản đồ, ta có thể thay đổi vị trí của các vật một cách dễ dàng trước khi bắt tay thực hiện khuôn vác sắp xếp; đồng thời nó cho ta một hình ảnh diễn tiến công việc. Khoa học chứng minh được rằng việc sắp xếp phòng ốc, bàn ghế một cách khoa học và thẩm mỹ sẽ làm

cho tinh thần nhân viên phấn chấn, thư giãn bớt căng thẳng và nhất là năng suất lao động cao. Việc sắp xếp phòng ốc cho từng bộ phận chuyên môn không khoa học, sẽ gây ra hậu quả mất rất nhiều công sức và thời gian di chuyển luồng công việc (flow of work) sẽ rất phí phạm.

Ngòai ra, việc bố trí các phòng làm việc riêng (private offices) cho nhân viên sẽ gây ra lãng phí.



Hình ảnh sơ đồ văn phòng hiện đại

1.3.3 Trang thiết bị văn phòng

a)- Máy vi tính (Computer)



Máy tính cá nhân

Ngày nay, chiếc máy vi tính là vật dụng không thể thiếu được trong các văn phòng. Nó giúp cho các thư ký trong việc soạn thảo các văn bản, thống kê, tính toán... và lưu trữ, quản lý thông tin một cách tiện dụng và khoa học. Ngòai ra, chiếc máy tính còn là một phương tiện hữu hiệu trong việc trao đổi, cập nhật và tìm kiếm những thông tin cần thiết với tốc độ cao; gửi và nhận các văn bản, tài liệu vừa nhanh chóng, không sợ thất lạc, mất mát... lại vừa ít tốn kém nhất. Tùy theo qui mô và cơ cấu tổ chức của bộ phận hành chánh văn phòng mà có thể trang bị một hay nhiều máy và dung lượng máy cho các nhân viên.

b)- Máy in laser



Máy in laser

Máy in laser là thiết bị không thể thiếu để kết nối với máy vi tính. Đây là thiết bị rất cần thiết để đưa (truy xuất) những dữ liệu trong máy tính ra giấy để làm hồ sơ, chứng từ, văn bản giao dịch, quản lý... Tùy vào qui mô hoạt động của từng cơ quan hay doanh nghiệp mà đơn vị trang bị những máy in để có thể in được những trang giấy khổ lớn như những mẫu biểu hoặc bản vẽ, bản thiết kế...

Hiện nay việc in ấn bằng máy in laser là việc bình thường trong các văn phòng, các nội dung trong máy tính cần được thể hiện bằng văn bản giấy phù hợp với quy định về quản lý do nhà nước ban hành, tuy nhiên nếu là văn phòng điện tử thì việc in ấn sẽ giảm đi đáng kể.

c)- Máy scanner



Máy scan

Máy scanner là thiết bị dùng để chụp (nhập) những dữ liệu dạng hình ảnh hoặc chữ viết vào máy tính một cách nhanh chóng để làm hồ sơ tài liệu vì ta không có file của những dữ liệu đó, tuy nhiên các file văn bản này chỉ có tính chất lưu trữ hoặc tạo bản sao, muốn chỉnh sửa được nội dung của file scan ta cần đến các phần mềm chuyên dụng được gọi là phần mềm convert to text. Tuy nhiên độ chính xác của nhận diện ký tự chỉ ở mức tốt, cần phải chỉnh sửa mới sử dụng được

d)- Máy photocopy



Máy photocopy

Máy photocopy giúp có được bản sao nhanh chóng và chính xác theo bản gốc. Giúp thay thế những tài liệu cồng kềnh bằng những hồ sơ thu nhỏ để việc lưu trữ trở nên dễ dàng hơn.

Văn phòng hiện đại không thể thiếu máy Photocopy vì những tiện ích mà nó mang lại, so với máy in Laser thì máy photocopy có nhiều ưu điểm như giá thành in ấn bản sao thấp hơn, tốc độ photo thường cao hơn in ấn, đối với các máy hiện đại, ta có thể có thêm chức năng in ấn và có thể sao chép văn bản 2 mặt cùng 1 lúc.

e)- Máy fax



Máy fax

Cũng như máy tính và máy photocopy, máy fax giúp tiện lợi trong việc chuyển nhận những văn bản được nhanh chóng và chính xác.

Tuy nhiên do sự phát triển công nghệ thông tin nhất là sự phát triển của công nghệ viễn thông và mạng xã hội nên việc chuyển nhận thông tin thông qua mạng internet dưới hình thức email có nhiều ưu điểm hơn dùng máy fax vì vậy tương lai máy fax sẽ không còn trang bị trong văn phòng hiện đại

f)- Máy hủy hồ sơ



Máy hủy hồ sơ

Máy hủy hồ sơ dùng để tiêu hủy những hồ, tài liệu không còn sử dụng nữa nhưng không được phép để lọt tài liệu này ra ngoài.

g)- Máy điện thoại



Điện thoại để bàn

Máy điện thoại là phương tiện thông tin liên lạc nhanh chóng và tiện lợi nhất. Giúp cho các cuộc đàm thoại được trực tiếp và dễ dàng hơn, công việc được giải quyết nhanh chóng hơn; tiết kiệm được thời gian và chi phí đi lại. Tuy nhiên, nó cũng có nhược điểm là nhiều người lợi dụng máy cơ quan để nói chuyện riêng tư vô ích, tốn kém công quỹ, đôi khi người nghe cảm thấy bị quấy rầy. Do đó, cần phải có những qui định, định mức sử dụng điện thoại sao cho hợp lý và có hiệu quả.

h)- Máy ghi âm, ghi hình



Máy ghi âm



Máy ghi hình

- Trong điều kiện kỹ thuật phát triển hiện nay, việc trang bị máy ghi âm, ghi hình tại văn phòng là một việc cần thiết.

- Ghi lại những diễn biến của các hội nghị quan trọng, các cuộc hội đàm có tính cam kết. Ghi lại các công việc mà giám đốc không có mặt tại cơ quan, ghi lại lời nhắn...

- Ghi lại những bài giảng, tập huấn nghiệp vụ phục vụ cho các đơn vị. Máy ghi âm, ghi hình được cải tiến liên tục để thích hợp. Có những phòng đặc biệt có thể bố trí ghi âm, ghi hình cố định.

i)- Phương tiện chuyên chở

- Xe con chở lãnh đạo
- Xe đưa rước công nhân
- Xe dùng di chuyển dụng cụ, vật tư, hàng hóa...



Xe con



Xe đưa rước công nhân



Xe nâng chuyển hàng hóa

j)- Vật dụng văn phòng (văn phòng phẩm)

Văn phòng phẩm bao gồm: cặp ba dây, hộp đựng hồ sơ, bìa trình ký, lịch, kẹp giấy, dụng cụ dập ghim, đục lỗ, các loại phong bì, giấy, bút, mực in...phải đầy đủ, có sẵn tại nơi làm việc tạo nên uy tín trong công việc. Văn phòng phẩm không nên mua loại xấu, rẻ tiền vì chúng có thể làm hư hỏng các trang thiết bị, mất thời gian, gây bức mình và làm mất vẻ thẩm mỹ của văn bản. Một số loại văn phòng phẩm cần phải đúng kích cỡ, đúng qui định như: Danh thiếp, giấy viết thư...



Văn phòng phẩm

k)- Tủ, giá các loại

Giá gỗ hoặc sắt để chứa những hộp đựng hồ sơ đang khai thác, sách báo tham khảo, hoặc những vật dụng văn phòng khác. Tủ hồ sơ, tài liệu để chứa những hồ sơ,

tài liệu hoặc hộp đĩa, hộp băng cần lưu trữ. Tủ phải có nhiều ngăn để lưu theo thứ tự và phải có khóa chắc chắn.

l)- Bàn ghế các loại

Bàn ghế có nhiều loại tùy theo yêu cầu sử dụng:

-Bàn làm việc của lãnh đạo, của thư ký và ghế phù hợp. Bàn ghế không được quá cao hay quá thấp sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới năng suất lao động. Người ta thường kê bàn hình L và ghế ngồi có bánh xe để người làm việc được thuận tiện, không phải đứng lên nhiều lần.

-Bàn ghế tiếp khách (bàn trà).

-Bàn đựng đồ dùng tiếp khách: phích, ấm, chén, ly, cốc...

1.3.4 Hiện đại hoá công tác văn phòng

Hoạt động của văn phòng rất đa dạng, phong phú và phức tạp. Tổ chức khoa học công tác văn phòng có ý nghĩa thiết thực tạo điều kiện cho doanh nghiệp hoàn thành tốt mục tiêu đề tồn tại và phát triển. Hiện đại hoá công tác văn phòng là một đòi hỏi bức xúc của các nhà quản trị. Hiện đại hoá công tác văn phòng theo hướng:

- “Văn phòng điện tử”.

- “Văn phòng không giấy”

- “Văn phòng tự động hoá”

- “Văn phòng của thế kỷ 21”.

Phương pháp hiện đại hoá:

- Tổ chức bộ máy văn phòng tinh, gọn, đúng chức năng.

- Từng bước tin học hoá công tác văn phòng. Sử dụng các mạng nội bộ và mạng quốc tế internet.

- Trang bị các thiết bị văn phòng phù hợp như: máy tính, máy fax, máy photocopy, điện thoại...

- Không ngừng phát triển kỹ thuật và nghiệp vụ hành chính...

1.4 Tổ chức bộ máy hành chính văn phòng

1.4.1 Hình thức tổ chức

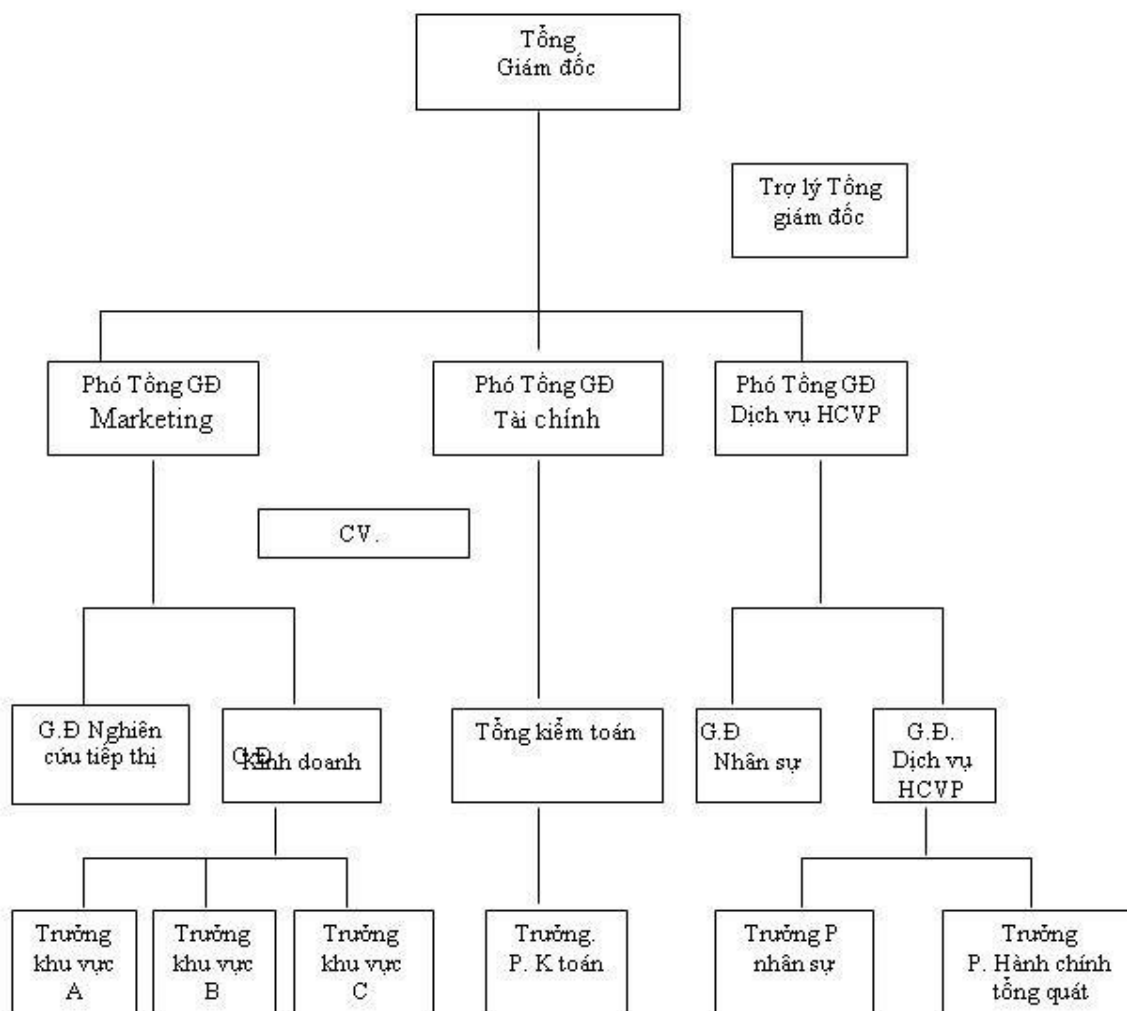
Hình thức tổ chức bộ máy hành chính văn phòng nên tập trung hay phân tán? Phân tán nghĩa là công việc hành chính văn phòng của mỗi bộ phận phòng ban đề do bộ phận đó quản lý một cách độc lập và vì thế thiếu hẳn sự phối hợp. Hiệu quả là công việc hành chính văn phòng sẽ trùng lặp nhau, hao tổn văn phòng phẩm và sức lực. Vì vậy, cần phải tập trung công việc hành chính văn phòng sao cho thống nhất. Có hai hình thức tập trung:

- Tập trung theo địa bàn

- Tập trung theo chức năng.

1.4.2 Cơ cấu tổ chức doanh nghiệp

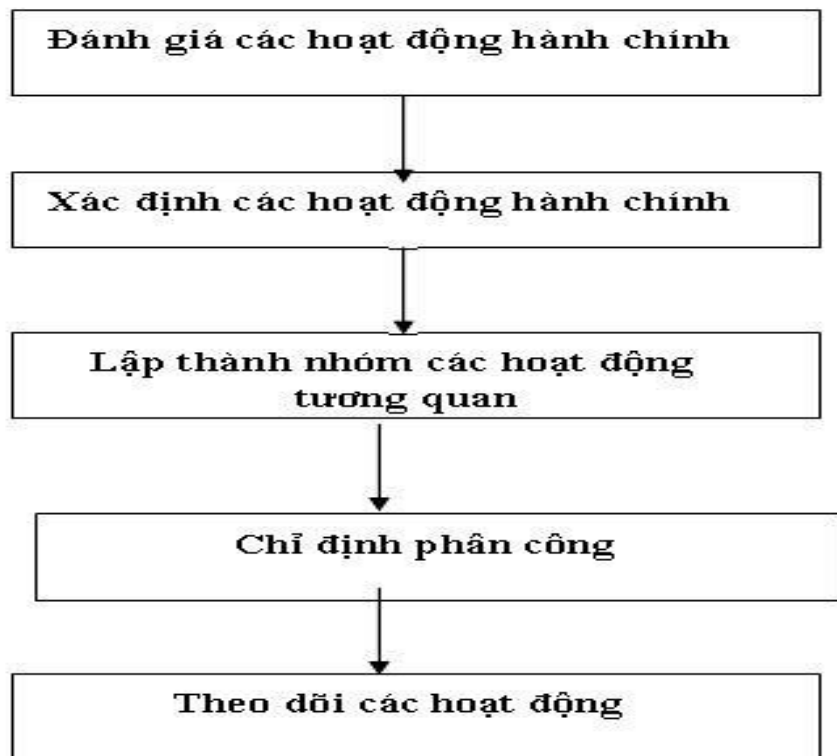
Đối với doanh nghiệp cá thể và doanh nghiệp có qui mô rất nhỏ, không cần có bộ phận hành chính văn phòng chuyên biệt. Đối với doanh nghiệp có qui mô vừa và nhỏ bắt đầu có trưởng phòng hành chính kiêm luôn công việc quản trị tài nguyên nhân sự. Đối với doanh nghiệp vừa và lớn có từ 500 công nhân trở lên thường có các cấp quản trị như sau:



Mỗi công ty có một sơ đồ cơ cấu tổ chức riêng. Sơ đồ tổ chức chỉ trình bày hình thức tổ chức, tổ chức thực sự là kết quả đóng góp của nhiều cá nhân. Không có cơ cấu tổ chức nào là tối ưu cả. Một tổ chức tốt là tổ chức năng động và uyển chuyển, phù hợp với môi trường, khung cảnh và chiến lược của công ty.

1.4.3 Các bước đi để tổ chức hành chính văn phòng có hiệu quả

Thực hiện tiến trình tổ chức 5 bước:



1.4.4 Các nguyên tắc tổ chức với nhà quản trị

a. Nguyên tắc về mục tiêu.

- Mỗi nhóm có một mục tiêu xác định mối tương quan trong phạm vi cơ cấu tổ chức.
- Mục tiêu của mỗi nhóm phải được mô tả rõ ràng.
- Mục tiêu của hành chính là: phục vụ một cách tiết kiệm và có hiệu quả. Hành chính văn phòng là một chức năng tạo sự thuận lợi cho các bộ phận khác.
- Mục tiêu của nhóm phục vụ phải ở dưới mục tiêu của nhóm hoạt động chính.

b. Nguyên tắc về chức năng

- Một tổ chức hoàn thiện là một tổ chức đơn giản và dễ hiểu.
- Chức năng và nhiệm vụ phải được xác định trước khi các cá nhân được bổ nhiệm vào chức vụ đó.
- Các đơn vị tổ chức phải được bình quân dựa trên nhu cầu và tầm quan trọng.
- Khi các chức năng nhiệm vụ đã được phân công, các chức năng mới khác có thể sẽ phát sinh.
- Việc thiếu hụt mất mát nhân viên trong bất cứ trường hợp nào không được ảnh hưởng đến sự ổn định của tổ chức.

c. Nguyên tắc liên quan đến cá nhân

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

- Cần phải ý thức và xem xét những dị biệt cá nhân giữa công nhân với nhau trong khi tổ chức.

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

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

- 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 và tại sao lại có một vài quy định nào đó.

d.Nguyên tắc về trách nhiệm

- Trách nhiệm phải được quy định rõ ràng trước khi phân công

- Khi phân công công việc phải chú ý đến việc chuyên môn hóa.

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

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

e.Nguyên tắc về báo cáo

- Mỗi công nhân chỉ báo cáo cho một cấp trên duy nhất

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

- Báo cáo chỉ bao gồm những dữ kiện chính yếu

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

f.Nguyên tắc về quyền hạn

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

- Quyền hạn phải được giao cụ thể và người được giao quyền hiểu rõ ràng

- Quyền hạn phải bằng trách nhiệm

g.Nguyên tắc về ủy quyền

- Quyền hạn và trách nhiệm có thể được ủy thác cho người khác

- 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

- Số nhân viên thuộc cấp có thể báo cáo trực tiếp cho một cấp trên

- Cơ cấu tổ chức phải được duyệt lại theo định kỳ

- Khái niệm : Tầm hạn kiểm soát hay tầm hạn quản trị cho biết một nhà quản trị quản lý được bao nhiêu người cấp dưới hay nói một cách khác: có bao nhiêu người cấp dưới phải báo cáo một người cấp trên.

- Phân loại :

- + Tầm hạn quản trị rộng: Một nhà quản trị quản lý được nhiều người cấp dưới.

- + Tầm hạn quản trị hẹp: một nhà quản trị quản lý được ít người cấp dưới

i. Nguyên tắc điều hành tổ chức.

- Sơ đồ tổ chức là một kim chỉ nam hướng dẫn
- Sơ đồ tổ chức chỉ trình bày hình thức tổ chức, tổ chức thực sự là kết quả của phần đóng góp của nhiều cá nhân.
- Tổ chức phải linh hoạt, uyển chuyển
- Hiểu rõ yếu tố con người là cần thiết cho việc tổ chức và quản trị có hiệu quả.

Tailieu.vn