

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG KON TUM

GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

NGÀNH, NGHỀ: HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CĐCĐ ngày / / 20...
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum)*

Kon Tum, năm 2022

MỤC LỤC

Trang

TaiLieu.vn

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Giáo trình “Quản trị văn phòng” được xây dựng chủ yếu dựa trên cấu trúc của chương trình đào tạo đã được Trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum phê duyệt dành cho đào tạo ngành, nghề Hành chính văn phòng, trình độ trung cấp.

Trong quá trình biên soạn Giáo trình Quản trị văn phòng, tác giả nghiên cứu và tham khảo từ nhiều nguồn tài liệu khác nhau như: Giáo trình Quản trị văn phòng của tác giả Nguyễn Thành Độ, Nguyễn Ngọc Điệp, Trần Phương Hiền; tài liệu bồi dưỡng ngạch chuyên viên của Bộ nội vụ, ban hành kèm theo

Quyết định số 2721/QĐ/BNV, ngày 28/12/2018 của Bộ nội vụ.

Mục đích của giáo trình là làm tài liệu giảng dạy chính thức cho nhà giáo và làm tài liệu hỗ trợ cho người học ngành, nghề Hành chính văn phòng, trình độ trung cấp ở trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum.

Giáo trình này được lưu hành nội bộ, các nguồn thông tin có thể được sử dụng nguyên bản hoặc trích sử dụng 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 giáo trình được biên soạn nhằm mục đích phục vụ cho công tác đào tạo ngành, nghề Hành chính văn phòng, trình độ trung cấp ở trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum.

Đây là môn học hệ thống cho người học những kiến thức chuyên sâu về quản lý liên quan đến quá trình quản trị hoạt động hành chính trong văn phòng, đồng thời trang bị các kỹ năng cơ bản và nghiệp vụ chủ yếu của văn phòng, làm tài liệu cho người học ngành, nghề Hành chính văn phòng, trình độ trung cấp ở trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum.

Nội dung thể hiện trong giáo trình giúp người học vững vàng, tự tin trong quá học tập, nhận thức rõ vai trò của môn học trong ngành, nghề mà mình đã lựa chọn. Từ đó, nâng cao khả năng tiếp nhận, khả năng tự học, tự rèn luyện để thành công hơn trong sự nghiệp của mình.

Giáo trình được cấu trúc 4 chương:

Chương 1: Tổng quan về văn phòng

Chương 2: Nguyên tắc quản trị hành chính văn phòng

Chương 3: Một số nội dung chủ yếu của Quản trị hành chính văn phòng

Chương 4: Đổi mới và hiện đại hóa văn phòng

Giáo trình được trình bày một cách cô đọng, ngắn gọn, dễ hiểu dưới dạng một bài giảng bộ môn nhằm giảm bớt thời gian ghi chép của người học để tập trung vào việc nghiên cứu, trao đổi thảo luận trên lớp. Trong mỗi chương được trình bày theo cấu trúc: giới thiệu những kiến thức cơ bản, mục tiêu, nội dung, câu hỏi ôn tập và thảo luận.

Trong quá trình biên soạn, tôi luôn bám sát chương trình môn học đã được nhà trường phê duyệt và cập nhật những kiến thức mới được đưa vào theo nội dung của giáo trình bộ môn. Vì vậy, tôi hy vọng đây sẽ là tập tài liệu có ích cho việc học tập của người học trong nhà trường.

Tuy đã nhiều cố gắng, nhưng vì những hạn chế về mặt thời gian cũng như nhân tố chủ quan của người biên soạn nên chắc chắn tập tài liệu này không tránh khỏi những thiếu sót. Chúng tôi rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy, cô trong nhà trường để giáo trình ngày càng được hoàn thiện hơn.

Kon Tum, ngày 7 tháng 7 năm 2022

THAM GIA BIÊN SOẠN



ThS Lê Thị Hoan

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

TÊN MÔN HỌC: QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

THÔNG TIN CHUNG VỀ MÔN HỌC

Mã môn học: 51013013

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

- Vị trí: Là môn học bắt buộc, thuộc khối kiến thức chuyên ngành trong chương trình giáo dục ngành, nghề Hành chính văn phòng, trình độ trung cấp, năm thứ hai.

- Tính chất: Môn học Quản trị văn phòng là một môn học quản lý thể hiện những nguyên tắc, yêu cầu, nội dung liên quan đến quá trình quản trị hoạt động hành chính trong văn phòng, đồng thời trang bị các kỹ năng cơ bản và nghiệp vụ chủ yếu của văn phòng như xử lý và lưu trữ thông tin, tổ chức văn phòng, tổ chức các buổi họp,... Đây là môn học kết hợp giữa lý thuyết và thực hành, thuộc khối các môn học chuyên ngành trong chương trình đào tạo ngành, nghề Hành chính văn phòng, trình độ trung cấp.

- Ý nghĩa và vai trò của môn học: Quản trị văn phòng là môn học giúp người học hiểu được ý nghĩa, vai trò việc hoạch định, tổ chức, phối hợp, tiêu chuẩn hóa và kiểm soát các hoạt động xử lý thông tin trong quá trình quản trị hoạt động hành chính trong văn phòng của tổ chức, doanh nghiệp. Từ đó, giúp cho bộ máy tổ chức doanh nghiệp có thể hoạt động vận hành một cách thông suốt.

Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về văn phòng và quản trị văn phòng; phân tích những công việc đặc trưng của công tác quản trị văn phòng

trong cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, xã hội...

- Xác định cách thức lập kế hoạch tổ chức hội họp, quản lý thời gian.
- Phân tích được các nguyên tắc quản trị hành chính văn phòng, sự ra đời của văn phòng hiện đại; nội dung đổi mới và hiện đại hóa văn phòng; vấn đề hiện đại hóa văn phòng hiện nay.

2. Về kỹ năng:

- Vận dụng kiến thức cơ bản về văn phòng, quản trị văn phòng để thực hiện tốt các kỹ năng nghiệp vụ cơ bản, phổ biến của công tác văn phòng như: nhận, phân loại giải quyết công văn đến, công văn đi, lưu trữ hồ sơ khoa học, đảm bảo tính bí mật, đầy đủ, dễ tra cứu, tìm kiếm; soạn thảo được văn bản cho thủ trưởng; sắp xếp lịch công tác, trợ giúp công việc hàng ngày tại nơi làm việc của thủ trưởng;

- Lập kế hoạch và tổ chức hội họp, quản lý thời gian.
- Xây dựng tác phong làm việc khoa học: làm việc cá nhân và làm việc nhóm để thảo luận và giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung môn học.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Nghiêm túc, chủ động, tích cực học tập và nghiên cứu môn học; rèn luyện tính cẩn thận và trung thực.
- Cập nhật kiến thức mới liên quan đến môn học một cách khoa học;

NỘI DUNG CỦA MÔN HỌC

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ VĂN PHÒNG

Mã chương: 51013013 - 01

GIỚI THIỆU

Đây là chương mở đầu trong toàn thể chương trình nội dung môn học Quản trị văn phòng dành cho hệ trung cấp. Nội dung chủ yếu của chương là nhằm cung cấp cho người học có những hiểu biết đầu tiên về khái niệm, chức năng, nhiệm vụ của văn phòng và cơ cấu tổ chức lao động văn phòng. Qua đó, giúp người học hình dung được các nghiệp vụ cơ bản, phổ biến của công tác văn phòng; tạo tiền đề để tiếp cận các nội dung chuyên sâu của công tác quản trị văn phòng ở các chương tiếp theo.

MỤC TIÊU

Sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày được khái niệm, chức năng, nhiệm vụ của văn phòng; tổ chức lao động văn phòng.
- Thực hiện được công tác văn thư, lưu trữ hồ sơ tài liệu; tổng hợp chương trình kế hoạch công tác của cơ quan đơn vị, xây dựng chương trình kế hoạch công tác hàng quý, tháng, tuần của lãnh đạo; nhận, phân loại giải quyết công văn đến, công văn đi, lưu trữ hồ sơ khoa học; soạn thảo được văn bản cho thủ trưởng; sắp xếp lịch công tác, trợ giúp công việc hàng ngày tại nơi làm việc của thủ trưởng.
- Ý thức được tầm quan trọng của nghiệp vụ công tác văn phòng; nâng cao ý thức trách nhiệm với công việc thực hành phân quản trị văn phòng nghiêm túc, có chất lượng.

NỘI DUNG:

1. Khái niệm, chức năng, nhiệm vụ

1.1. Khái niệm văn phòng

Để phục vụ cho công tác lãnh đạo quản lý ở các cơ quan, đơn vị cần phải có công tác văn phòng với những nội dung chủ yếu như: Tổ chức, thu thập xử lý, phân phối, truyền tải quản lý sử dụng các thông tin bên ngoài và nội bộ, trợ giúp lãnh đạo thực hiện các hoạt động điều hành quản lý cơ quan, đơn vị... Bộ phận chuyên đảm trách các hoạt động nói trên được gọi là văn phòng.

Văn phòng có thể được hiểu theo nhiều góc độ khác nhau như sau:

Nghĩa rộng: là bộ máy làm việc tổng hợp và trực tiếp trợ giúp cho việc điều hành của ban lãnh đạo một cơ quan, đơn vị. Theo quan niệm này thì ở các cơ quan thẩm quyền chung, cơ quan đơn vị có quy mô lớn thì thành lập văn phòng (ví dụ Văn phòng Quốc hội, Văn phòng Chính phủ, Văn phòng Tổng công ty...) còn ở các cơ quan, đơn vị có quy mô nhỏ thì văn phòng là phòng hành chính tổng hợp.

Nghĩa hẹp: là trụ sở làm việc của một cơ quan, đơn vị, là địa điểm giao tiếp đối nội và đối ngoại của cơ quan đơn vị đó (1).

1.2. Chức năng văn phòng

1.2.1. Chức năng tham mưu tổng hợp

Tham mưu là một hoạt động cần thiết cho công tác quản lý. Người quản lý phải quán xuyên mọi đối tượng trong đơn vị và kết nối được các hoạt động của họ một cách nhịp nhàng, khoa học. Muốn vậy đòi hỏi người 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 cho quá trình quản lý để đạt kết quả cao nhất. Chủ thể làm công tác tham mưu trong cơ quan đơn vị có thể là cá nhân hay tập thể tồn tại độc lập tương đối với chủ thể quản lý. Trong thực tế, các cơ quan, đơn vị thường đặt bộ phận tham mưu tại văn phòng để giúp cho công tác này được thuận lợi. Để có ý kiến tham mưu, văn phòng phải tổng hợp các thông tin bên trong và bên ngoài, phân tích, quản lý sử dụng các thông tin đó theo những nguyên tắc trình tự nhất định. Ngoài bộ phận tham mưu tại văn phòng còn có các bộ phận nghiệp vụ cụ thể làm tham mưu cho lãnh đạo từng vấn đề mang tính chuyên sâu như công nghệ, tiếp thị, tài chính, kế toán...

Cách thức tổ chức này cho phép tận dụng khả năng của các chuyên gia ở từng lĩnh vực chuyên môn song cũng có lúc làm tản mạn nội dung tham mưu, gây khó khăn trong việc hình thành phương án điều hành tổng hợp. Để khắc phục tình trạng này, văn phòng là đầu mối tiếp nhận các phương án tham mưu từ các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ tập hợp thành hệ thống thống nhất trình hoặc đề xuất với lãnh đạo những phương án hành động tổng hợp trên cơ sở các phương án riêng biệt của các bộ phận nghiệp vụ (1).

Như vậy văn phòng vừa là nơi thực hiện công tác tham mưu vừa là nơi thu thập tiếp nhận, tổng hợp các ý kiến của các bộ phận khác cung cấp cho lãnh đạo cơ quan, đơn vị.

1.2.2. Chức năng giúp việc điều hành

Văn phòng là đơn vị trực tiếp giúp cho việc điều hành quản lý của ban lãnh đạo cơ quan đơn vị thông qua các công việc cụ thể như: Xây dựng chương trình kế hoạch công tác quý, tháng, tuần, ngày và tổ chức triển khai thực hiện các kế hoạch đó. Văn phòng là nơi thực hiện các hoạt động lễ tân, tổ chức các hội nghị, các chuyến đi công tác, tư vấn cho lãnh đạo về công tác soạn thảo văn bản...(1, 2)

1.2.3. Chức năng hậu cần

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. Văn phòng là bộ phận cung cấp, bố trí, quản lý các phương tiện thiết bị dụng cụ đó để bảo đảm sử dụng có hiệu quả. Đó là chức năng hậu cần của văn phòng. 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 các cơ quan, đơn vị. chi phí thấp nhất với hiệu quả cao nhất là phương châm hoạt động của công tác văn phòng (2, 3).

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

1.3. Nhiệm vụ văn phòng

Từ những chức năng trên, văn phòng có những nhiệm vụ cụ thể sau:

- Tổng hợp chương trình kế hoạch công tác của cơ quan đơn vị, xây dựng chương trình kế hoạch công tác hàng quý, tháng, tuần của lãnh đạo.

Mỗi cơ quan, đơn vị có nhiều kế hoạch do các bộ phận khác nhau xây dựng. Song muốn đạt được mục tiêu chung của cơ quan thì các kế hoạch trên phải được kết nối thành hệ thống kế hoạch hoàn chỉnh ăn khớp và hỗ trợ nhau. Văn phòng là đơn vị tổng hợp kế hoạch tổng thể của cơ quan đơn vị và đôn đốc các bộ phận khác thực hiện. Mặt khác văn phòng phải trực tiếp xây dựng chương trình kế hoạch công tác quý, tháng, tuần của ban lãnh đạo, giúp lãnh đạo triển khai thực hiện các kế hoạch đó.

- Thu thập xử lý, quản lý sử dụng thông tin

Hoạt động của bất kỳ cơ quan đơn vị nào cũng cần phải có thông tin. Thông tin là căn cứ để lãnh đạo đưa ra quyết định kịp thời, chính xác. 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 các thông tin đến hay đi đều được thu thập, xử lý, chuyển phát tại văn

phòng.

- Truyền đạt các quyết định quản lý của lãnh đạo, theo dõi việc triển khai thực hiện các quyết định, tổng hợp tình hình hoạt động của các đơn vị để báo cáo lãnh đạo, đề xuất các biện pháp phục vụ sự 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 lễ tân: Đón tiếp khách, bố trí nơi ăn chốn ở, lịch làm việc với khách, tổ chức các cuộc họp, lễ nghi khánh tiết của cơ quan.

- Tổ chức các chuyến đi công tác của lãnh đạo, giúp lãnh đạo duy trì, phát triển mối quan hệ với cơ quan ngành và địa phương.

- Bảo đảm các yếu tố vật chất cho hoạt động của cơ quan thông qua công việc: Lập kế hoạch nhu cầu, dự trù kinh phí, tổ chức mua sắm, cấp phát, theo dõi sử dụng nhằm quản lý chặt chẽ các chi phí văn phòng.

- Lập kế hoạch dự toán kinh phí hoạt động hàng năm, quý (nếu cơ quan không có bộ phận tài chính chuyên trách). Dự kiến phân phối hạn mức kinh phí năm, quý theo chế độ nhà nước và theo quyết định của thủ trưởng cơ quan.

- Tổ chức công tác bảo vệ trật tự an toàn trong cơ quan. Phối hợp với công đoàn, tổ chức công tác chăm lo sức khỏe đời sống vật chất, văn hóa tinh thần cho cán bộ nhân viên cơ quan.

Trên đây là những nhiệm vụ chủ yếu của văn phòng trong một cơ quan, đơn vị nói chung. Tùy từng 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.

2. Tổ chức lao động văn

2.1. Khái niệm

Văn phòng là nơi xử lý thông tin - một khâu then chốt tạo ra sự năng động của doanh nghiệp trong thế giới hiện đại, văn phòng nhất thiết phải được hiện đại hoá bộ máy xử lý thông tin. Trong đó, một trong các vấn đề then chốt là nhân tố con người của văn phòng. Nhân viên văn phòng ngày nay cần được đào tạo và bồi dưỡng theo hướng vừa có trình độ nghiệp vụ vừa có ý chí hoài bão vươn lên, vừa phát huy ý thức làm chủ tập thể (1).

2.2. Nội dung

2.2.1. Thư ký văn phòng

Nếu như trước kia chỉ cần biết đọc, biết viết, biết tính toán chút ít là có thể làm được thư ký văn phòng thì ngày nay thư ký là một nghề. Trong văn phòng, thư ký là lực lượng chủ yếu giúp lãnh đạo tổ chức thực hiện các công việc, giải phóng lãnh đạo khỏi những công việc mang tính chất sự vụ để tập trung vào những vấn đề cơ bản (1).

2.2.1.1. Chức năng nhiệm vụ của người thư ký

Thư ký là “bộ nhớ”, là “gạch nối” của người thủ trưởng với các bộ phận khác của văn phòng. Chức năng nhiệm vụ của người thư ký rất đa dạng và phụ thuộc rất lớn ở vị trí của thủ trưởng trong bộ máy quản lý. Do vị trí của các thủ trưởng ở các đơn vị, cơ quan khác nhau nên nhiệm vụ của người thư ký sẽ khác nhau (Ví dụ: nhiệm vụ của thư ký Bộ trưởng khác với thư ký của giám đốc doanh nghiệp...) song nhìn chung, nhiệm vụ cơ bản của người thư ký văn phòng của một cơ quan có thể xếp thành hai loại:

- *Loại thứ nhất:* Đó là những công việc có liên quan đến công tác văn bản như: soạn thảo văn bản, quản lý giải quyết các văn bản” đi” và “đến”, đánh máy

sao in các văn bản, lập hồ sơ lưu trữ và tra cứu tài liệu, đơn đốc kiểm tra việc thi hành các quyết định, chỉ thị của lãnh đạo...

- *Loại thứ hai:* Các nhiệm vụ liên quan đến tổ chức công việc như: nhận và nói điện thoại, tiếp khách, tổ chức các cuộc họp, các chuyến đi công tác của lãnh đạo, tổ chức các lễ hội, thu thập xử lý thông tin...

Tuy nhiên tùy theo tổ chức, nhiệm vụ của các phòng chức năng ở các doanh nghiệp có thể khác nhau, trên cơ sở đó, nhiệm vụ của thư ký có thể thêm hoặc bớt cho phù hợp với điều kiện của mỗi doanh nghiệp. Ví dụ ở các cơ quan lớn, người thư ký có thể không kiêm công tác văn thư, còn ở các cơ quan (doanh nghiệp nhỏ) người thư ký phải kiêm cả công tác văn thư.

Trong trường hợp người thư ký có nhiệm vụ đảm nhận công tác văn thư thì đòi hỏi người thư ký phải có trình độ nghiệp vụ về công tác quản lý văn bản "đến" và "đi".

Trong trường hợp cơ quan, doanh nghiệp lớn có tổ chức phòng văn thư riêng thì người thư ký chỉ có nhiệm vụ xử lý những văn bản liên quan trực tiếp đến lãnh đạo (phần này sẽ được trình bày kỹ ở chương).

2.2.1.2. Những yêu cầu đối với người thư ký

Với tính chất phức tạp của công việc, để hoàn thành nhiệm vụ, người thư ký đòi hỏi phải có các khả năng chuyên môn, tư cách phẩm chất của người thư ký văn phòng hiện đại. Việc tuyển chọn đào tạo bồi dưỡng thư ký cần bám sát vào các yêu cầu cơ bản sau:

* *Các kỹ năng cơ bản:* Nghe, nói, đọc, viết, tính toán. Đây là những khả năng thu nhận từ đào tạo ở bậc phổ thông, cần được rèn luyện và nâng cao.

* *Các kỹ năng về nghiệp vụ thư ký*

Người thư ký muốn hoàn thành tốt nhiệm vụ cần phải có chuyên môn và có óc quan sát. Có thể nói thư ký là người có hai nghề: nghề của mình và nghề của thủ trưởng (thành thạo nghề của mình và hiểu những vấn đề cơ bản nghề của

thủ trưởng). Những yêu cầu cơ bản về trình độ chuyên môn của người thư ký là:

- Đánh máy vi tính thành thạo (đạt 300 ký tự/phút) và ghi tốc ký (180 vắn/phút).
- Tin học văn phòng: xử lý văn bản, xử lý dữ liệu, trình bày các bản đánh máy, bản in từ máy vi tính hấp dẫn đẹp mắt.
- Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng.
- Soạn thảo văn bản đạt chất lượng.
- Kỹ năng lập hồ sơ và tra cứu nhanh.
- Bổ sung những kiến thức chung, rèn luyện để có phương pháp sư phạm tốt, có thể nói chuyện được với mọi người về những đề tài rộng lớn.
- Nghiên cứu tâm lý học để vận dụng vào công việc, hạn chế hoặc loại trừ mâu thuẫn ở nơi làm việc.
- Có kỹ năng quản lý thời gian làm việc hiệu quả.
- Có kiến thức chuyên môn trong lĩnh vực kinh doanh của doanh nghiệp.
- Có đủ trình độ ngoại ngữ để hoàn thành nhiệm vụ thư ký.
- Có vốn từ phong phú.

** Phẩm chất cá nhân*

Là người trực tiếp giúp việc cho thủ trưởng, thư ký phải được thủ trưởng tin cậy và xứng đáng với sự tin cậy đó. Muốn vậy, người thư ký phải rèn luyện phẩm chất cá nhân theo những yêu cầu cần thiết của người lao động bình thường như: thẳng thắn, chân thành, trung thực, nhanh nhẹn, kịp thời, bền bỉ, chu đáo, thấu hiểu công việc được giao, có ý thức tổ chức kỷ luật, hoàn thành công việc được giao một cách tốt nhất, hợp tác, giúp đỡ nhau hoàn thành nhiệm vụ. Ngoài ra người thư ký muốn thành đạt trong công tác cần phải rèn luyện những phẩm chất dưới đây:

- Xử sự chính xác với mọi người: Nghệ thuật lấy được lòng tin của người

khác, nhạy cảm và suy nghĩ về tình hình của người khác, tôn trọng và chân thành giúp đỡ họ.

- Biết tự kiềm chế mình: Bình tĩnh trong mọi tình huống
- Kín đáo: Không tiết lộ với những người không có trách nhiệm về công việc của người khác và về thủ trưởng, về cơ quan mình... giữ gìn bí mật hồ sơ tài liệu có liên quan đến công việc.
- Biết tổ chức và phối hợp hợp lý công việc (tổ chức phòng làm việc, các phương tiện làm việc).
- Tính chủ động: Người thư ký phải dự đoán những gì mà thủ trưởng sẽ cần, tự mình giải quyết những công việc vụn vặt, chủ động bố trí công việc...
- Quyết định chính xác, kịp thời.
- Tính triết để trong mọi khâu công việc.
- Suy nghĩ một cách logic, phân biệt bản chất và hiện tượng.
- Có trí nhớ tốt (về các sự kiện, vị trí sắp xếp của các văn bản và lựa chọn chúng một cách nhanh chóng và chính xác).
- Tinh ý, biết tiếp thu những lời khuyên thích hợp trong mọi tình huống.
- Biết thích ứng: Mỗi thủ trưởng có một phong cách và phương pháp làm việc khác nhau. Người thư ký phải tôn trọng phương pháp làm việc của thủ trưởng và thích ứng với phương pháp đó.
- Được tin cậy, trong nhiều trường hợp, người thủ trưởng luôn đặt sự tin cậy vào người thư ký của mình. Vì vậy, người thư ký phải luôn giữ vững sự tin cậy đó.

2.2.1.3. Quan hệ của người thư ký với thủ trưởng

* Thư ký là một cán bộ trong bộ máy quản lý của cơ quan, doanh nghiệp:

Lao động quản lý rất đa dạng phức tạp, đòi hỏi người quản lý phải có trình độ cao về nghiệp vụ và tổ chức. Người thư ký được xem như một cán bộ

chuyên môn trong bộ máy quản lý, là trợ thủ hành chính đắc lực nhất của thủ trưởng. Công việc của thư ký luôn gắn liền với sự hoàn thành nhiệm vụ của người thủ trưởng. Vì vậy người thư ký phải hướng hoạt động của mình phục vụ cho hiệu quả lao động quản lý của thủ trưởng.

* Quan hệ của người thư ký với thủ trưởng

Quan hệ của người thư ký với thủ trưởng và các thành viên trong cơ quan, doanh nghiệp là mối quan hệ có ý nghĩa to lớn đối với hiệu quả lao động của người thủ trưởng. Mối quan hệ này được thể hiện ở những nội dung cơ bản sau:

- Sự giao lưu: Giao lưu là hoạt động xác lập và vận hành các mối quan hệ người - người để thực hiện các nhiệm vụ. Sự giao lưu này được diễn ra ở tất cả các cá nhân, nhóm tập thể, đoàn thể, giai cấp khác nhau.

Sự giao lưu của các chủ thể được thực hiện dưới 2 hình thức: chính thức và phi chính thức.

Sự giao lưu giữa thư ký và người thủ trưởng là sự giao lưu giữa 2 người đang thực hiện một chức trách nhất định. Cách thức, phương tiện của sự giao lưu này thường theo một quy ước (quy định) được thể chế hoá.

Ngoài sự giao lưu chính thức, giữa thủ trưởng và thư ký còn có sự giao lưu không chính thức: đó là các cuộc nói chuyện với nhau khi đã hiểu rõ ý đồ của nhau, biết mục đích, động cơ, lý tưởng của nhau, cùng nhau tỏ thái độ lập trường đối với một số thông tin, cùng nhau xử lý chung hoặc chia sẻ lo lắng vui buồn.

- Mong muốn chính đáng của người thư ký là sự thành đạt của người thủ trưởng.

Kết quả lao động của người thư ký được đo một cách gián tiếp bằng kết quả hoạt động của người thủ trưởng và của tổ chức. Do đó người thư ký phải toàn tâm toàn ý cho công việc của người thủ trưởng để giúp cho người thủ trưởng đạt hiệu quả công việc cao.

- Thống nhất định hướng hoạt động của người thủ trưởng và người thư ký:

Hoạt động của thủ trưởng và người thư ký không thể thay thế cho nhau song lại phải thống nhất với nhau theo một mục đích chung. Không nên cho rằng người thủ trưởng là người hoạt động chính, là người chỉ dẫn, giảng giải, bắt buộc, đòi hỏi còn người thư ký chỉ là người thụ động, ngoan ngoãn phục tùng.

Người thư ký phải biết tâm lý của các cấp lãnh đạo; phải biết vận dụng những kiến thức tâm lý trong công việc. Mặt khác người thủ trưởng phải tạo ra những điều kiện cần thiết cho người thư ký nâng cao trình độ và trên phương diện nhất định còn quan niệm: Thư ký là người thân cận nhất của thủ trưởng và đặt ở họ sự tin cậy thích đáng.

Thủ trưởng tôn trọng nhân cách của người thư ký: Thủ trưởng cần nhận thức được rằng cần tôn trọng nhân cách của người thư ký, xây dựng được mối quan hệ tốt với người thư ký và quần chúng, qua đó khơi dậy ở người thư ký tính tích cực, năng động. Muốn vậy người thủ trưởng phải khắc phục thái độ gia trưởng, độc đoán tùy tiện, bất chấp mọi quy luật. Thủ trưởng phải tự yêu cầu mình sống và làm việc khoa học, không buông thả tùy tiện, biết chiến thắng các thói hư tật xấu không phù hợp với yêu cầu công việc.

2.2.2. Các quản trị viên văn phòng khác

Ngoài thư ký văn phòng (thư ký giám đốc), các quản trị viên văn phòng khác của văn phòng bao gồm: chánh, phó văn phòng, trợ lý giám đốc, trợ lý văn phòng là người do giám đốc bổ nhiệm. Chánh, phó văn phòng là người chịu trách nhiệm trước giám đốc về điều hành mọi hoạt động của văn phòng theo chế độ một thủ trưởng, là đầu mối liên hệ giữa thủ trưởng cơ quan với các bộ phận khác trong đơn vị để đảm bảo cho hoạt động được thông suốt.

* Để hoàn thành nhiệm vụ của văn phòng, chánh văn phòng có thể được giao những quyền hạn như:

- Phê duyệt quy chế tổ chức hoạt động của từng tổ chuyên môn, quy định

chức năng nhiệm vụ, bố trí cán bộ nhân viên của văn phòng.

- Có quyền ra mệnh lệnh có liên quan đến tổ chức mọi hoạt động của văn phòng cho các cán bộ nhân viên của văn phòng.

- Kiến nghị với giám đốc về công tác tuyển chọn, đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, kỷ luật cán bộ nhân viên thuộc văn phòng.

- Tuỳ theo quy mô của văn phòng, chánh văn phòng có thể có một hoặc hai phó văn phòng giúp việc. Các phó văn phòng sẽ được giao phụ trách một số công việc cụ thể.

* Các quản trị viên văn phòng hiện đại cần được đào tạo bồi dưỡng theo những tiêu chuẩn cơ bản:

- Hiểu và vận dụng sâu sắc các chức năng quản trị

Để quản trị một doanh nghiệp cần thể hiện các chức năng hoạch định, tổ chức, phối hợp, điều khiển và kiểm tra. Quản trị viên văn phòng phải am hiểu và vận dụng sâu sắc cả các chức năng đó vào lĩnh vực công tác của mỗi người bởi vì văn phòng có chức năng thu thập, xử lý, cung cấp thông tin tư vấn cho các cấp quản lý tất cả các lĩnh vực để các cấp ra quyết định. Mặt khác có am hiểu sâu sắc các chức năng thì các quản trị viên văn phòng mới có kiến thức và năng lực phát triển các quy tắc nghiệp vụ để đi sâu đi sát điều hành công việc của mình.

- Vận dụng các kỹ năng quản trị

Để thực hiện các chức năng quản trị, các quản trị viên văn phòng phải có và vận dụng các kỹ năng quản trị.

Kỹ năng nghiệp vụ - kỹ thuật: Là trình độ chuyên môn nghiệp vụ của các nhà quản trị ở từng lĩnh vực khác nhau. Kỹ năng này có được nhờ được đào tạo ở các chuyên ngành khác nhau.

Kỹ năng nhân sự (kỹ năng giao tiếp ứng xử): Là khả năng thuyết phục người khác, xây dựng không khí hợp tác giữa mọi người cùng hoàn thành nhiệm

vụ.

Kỹ năng tư duy (còn gọi là kỹ năng khái niệm chiến lược): Là kỹ năng phân tích, dự báo, dự đoán nhạy bén, thích ứng với hoàn cảnh, biết giảm thiểu sự phức tạp của hoàn cảnh để có thể đối phó được.

Sự am hiểu và vận dụng các kỹ năng trên đây tùy thuộc vào cấp bậc và vị trí của các quản trị viên. Các quản trị viên văn phòng đều phải am hiểu và vận dụng các loại kỹ năng đó. Song chánh phó văn phòng cần nhấn mạnh kỹ năng nhân sự, kỹ năng tư duy, còn đối với các quản trị viên văn phòng khác thì kỹ năng nghiệp vụ kỹ thuật được nhấn mạnh hơn cả (1).

* Phẩm chất cá nhân

Ngoài những phẩm chất cá nhân cần có như một thư ký văn phòng, các quản trị viên văn phòng khác, đặc biệt là chánh, phó văn phòng cần nhấn mạnh các phẩm chất sau:

- Thể hiện sự chín chắn tự tin trong giải quyết công việc.
- Nghiêm túc tiếp nhận những phê bình, gợi ý của cấp trên và cấp dưới.
- Xác định chính xác các ưu tiên.
- Nhận diện được các nhân tố quan trọng của những tình huống cá biệt, phân tích để thấy rõ bản chất.
- Phối hợp hoạt động của văn phòng, xây dựng tập thể văn phòng đoàn kết nhất trí, quyết tâm hoàn thành tốt công việc.
- Dám làm, dám chịu trách nhiệm.
- Ý chí quyết tâm làm việc tới cùng, không sợ va vấp.

2.3. Ý nghĩa của tổ chức lao động văn phòng

- Là cơ sở cho việc khai thác khả năng tiềm lực hiện có trong mỗi cơ quan. Tổ chức lao động văn phòng góp phần tiết kiệm những nguồn lực và nâng cao hiệu quả những hoạt động. Tổ chức lao động văn phòng giúp cho cán bộ