

Chương I

ĐẠI CƯƠNG VỀ QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

I. VĂN PHÒNG

1. Khái niệm văn phòng

Văn phòng được hiểu theo nhiều nghĩa khác nhau tùy theo từng tình huống cụ thể, nhìn chung có những cách hiểu sau đây:

- Văn phòng là một đơn vị trong cơ quan, có nhiệm vụ thu thập, tổ chức, phân phối và truyền đạt thông tin; bảo quản, lưu trữ các loại hồ sơ tài liệu; trợ giúp và tham mưu cho lãnh đạo thực hiện các hoạt động quản lý điều hành cơ quan, đơn vị.

- Văn phòng là trụ sở, là nơi làm việc của cơ quan, đơn vị; là địa điểm giao dịch của cơ quan đơn vị đó. Ví dụ như: Văn phòng Bộ, Văn phòng Ủy ban nhân dân...

- Văn phòng là phòng làm việc cụ thể của lãnh đạo có vị trí cao như Văn phòng nghị sĩ, Văn phòng Kiến trúc sư, Văn phòng luật sư...

Như vậy: Văn phòng là bộ máy điều hành tổng hợp của cơ quan, doanh nghiệp; là nơi thu thập, xử lý thông tin hỗ trợ cho hoạt động quản lý; là nơi chăm lo mọi lĩnh vực dịch vụ hậu cần đảm bảo các điều kiện vật chất cho hoạt động của mỗi cơ quan, doanh nghiệp, tổ chức.

2. Chức năng của văn phòng

Văn phòng có 2 nhóm chức năng:

- Nhóm chức năng tham mưu và tổng hợp: hoạt động tham vấn của công tác văn phòng; thống kê, xử lý thông tin dữ liệu phục vụ thiết thực cho hoạt động quản lý.

- Nhóm chức năng dịch vụ hậu cần: bộ phận cung cấp, bố trí, quản lý các phương tiện dụng cụ đó để đảm bảo sử dụng có hiệu quả.

3. Nhiệm vụ của văn phòng

Văn phòng có những nhiệm vụ chủ yếu sau đây:

- Xây dựng chương trình và tổ chức thực hiện chương trình

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

- Thực hiện nhiệm vụ tư vấn văn bản cho thủ trưởng

- Xây dựng, củng cố tổ chức bộ máy văn phòng

- Tổ chức giao tiếp, đối nội, đối ngoại

- Duy trì hoạt động thường xuyên, liên tục của văn phòng

- Bảo đảm nhu cầu hậu cần, kinh phí chi tiêu, quản lý vật tư, tài sản của doanh nghiệp

4. Hiện đại hóa công việc 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 hóa công tác văn phòng là đòi hỏi bức xúc và cấp thiết của thời đại. Hướng hiện đại hóa công tác văn phòng như: văn phòng điện tử, văn phòng không giấy..

II. QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

1. Khái niệm quản trị hành chính văn phòng

Quản trị hành chính văn phòng (trên thực tế không tách rời khỏi quản trị tổng quát vì tự k có mục tiêu rõ rệt) là việc hoạch định, tổ chức, phối hợp, tiêu chuẩn hóa và kiểm soát các hoạt động xử lý thông tin.

2. Chức năng của quản trị hành chính văn phòng

- Hoạch định công việc hành chính
- Tổ chức công việc hành chính văn phòng
- Lãnh đạo công việc hành chính văn phòng
- Kiểm soát công việc hành chính
- Dịch vụ hành chính văn phòng

3. Phân biệt công việc quản trị hành chính văn phòng và công việc quản trị

3.1. Công việc hành chính văn phòng

Công việc hành chính văn phòng: Công việc hành chính văn phòng do nhân viên thực hiện, họ làm cách công việc hành chính đơn thuần như: điện thoại, soạn thảo văn bản, xử lý công văn đi và đến..., sử dụng các công cụ và các trang thiết bị hành chính văn phòng để hoàn thành công việc như máy điện thoại, máy fax, máy computer...

3.2. Công việc quản trị

Công việc quản trị: do nhà quản trị thực hiện, họ làm công việc hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm tra.

Mối tương quan giữa công việc HCVP và công việc quản trị tùy thuộc nhiều mức độ khác nhau. Ở tầm mức quản trị cao cấp: hầu hết công việc là thuộc về lãnh vực quản trị. Tuy nhiên, họ cũng không thể không làm một vài hoạt động HCVP (nghe điện thoại, viết bảng ghi nhớ, chuyển báo cáo...). Ở cấp bậc thấp: hầu hết công việc là những hoạt động thực tiễn, chuyên môn nhưng nhân viên HCVP trong khi làm việc cũng hoạch định đôi chút và tổ chức các công việc trực tiếp liên quan đến mình.

TaiLieu.vn

Chương II

HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG MỘT NGÀNH NGHỀ CHUYÊN NGHIỆP

I. NHÀ QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

1. Khái niệm nhà quản trị hành chính văn phòng

Nhà quản trị là: là một người làm việc thông qua người khác và giúp họ nỗ lực được mục tiêu.

Nhà quản trị HCVP trước tiên phải là nhà quản trị. Là nhà quản trị họ phải hoàn thành 4 chức năng, nhiệm vụ: hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm tra bộ phận hành chính của mình.

2. Tiêu chuẩn của nhà quản trị hành chính văn phòng

Để trở thành một nhà quản trị HCVP hay một cấp quản trị chuyên biệt họ cần có trình độ học vấn và kinh nghiệm nhất định trong lĩnh vực của họ. Nói một cách tổng quát nhà quản trị HCVP phải là người có đầu óc sáng tạo và là một nhà lãnh đạo.

Nhà quản trị hành chính văn phòng phải có đủ 12 tiêu chuẩn sau:

1. Là một trí thức được đào tạo có trình độ tổng quát và được đào tạo chuyên về hoạt động quản trị hành chính văn phòng
2. Có khả năng gánh vác công việc và khả năng ủy thác trách nhiệm và quyền hành
3. Có khả năng giảng dạy cho các nhân viên HCVP trong toàn công ty
4. Có quan điểm khoa học để tiếp nhận những yếu tố và những phương pháp làm việc mới
5. Có tính gần gũi, biết hòa mình, hòa đồng với những ý tưởng và những vấn đề của nhân viên
6. Có óc khôi hài, giúp làm việc và làm dịu đi nhiều tình huống khó khăn.
7. Phong cách lịch sự và ngoại giao.
8. Kiểm soát cảm xúc.
9. Có óc sáng kiến và trí tưởng tượng
10. Tự tin
11. Óc phán đoán
12. Khả năng nói để thuyết phục được đồng nghiệp, cấp trên, cấp dưới, khách hàng.

Thuật lãnh đạo là một quá trình có tính thuyết phục đối với các cá nhân trong một nhóm cùng nhau hợp tác để đạt mục tiêu. Lãnh đạo là hòa hợp những mục tiêu riêng và mục tiêu chung. Sự hòa hợp và thống nhất các quyền lợi đòi hỏi phải có một trình độ lãnh đạo cao.

3. Chức vụ của các cấp hành chính

- Trợ lý hành chính.
- Phó/Trưởng phòng hành chính hoặc Phó/ Trưởng phòng xử lý văn bản hoặc Phó/ Trưởng phòng quản lý hồ sơ.
- Phó Giám đốc/ Giám đốc hành chính.
- Phó Tổng giám đốc hành chính.

II. THƯ KÝ CHUYÊN NGHIỆP

1. Khái niệm thư ký

Hiệp hội thư ký chuyên nghiệp Quốc tế (The Professional secretaries international – PSI) định nghĩa thư ký như sau:

Thư ký là một trợ lý của cấp quản trị (an executive assistant), là người nắm vững các nghiệp vụ hành chính văn phòng (office skills), có khả năng nhận lãnh trách nhiệm mà không cần kiểm tra trực tiếp, có óc phán đoán, óc sáng kiến và đưa ra các quyết định trong quyền hạn của mình.

Mặc dù nhiều nhân viên hành chính thực hiện một số công việc của thư ký nhưng không phải tất cả nhân viên hành chính đều là thư ký. Công việc thư ký đòi hỏi họ phải sử dụng nhiều loại tài năng khác nhau, làm việc với nhiều người khác nhau. Nói một cách khác, công việc thư ký đòi hỏi phải có nhiều kinh nghiệm. Đây là một công việc quan trọng. Thư ký luôn luôn là người không thể thiếu được trong mọi loại hình tổ chức bởi vì họ giúp cho các cấp quản trị khỏi mất thời gian làm các việc chi tiết vụn vặt, quan liêu giấy tờ.

2. Chức năng của thư ký: Có 2 nhóm chức năng

- Nhóm chức năng liên quan đến công tác văn bản: soạn thảo văn bản, quản lý, giải quyết các văn bản đi, đến, lập hồ sơ, lưu trữ hồ sơ, tra cứu tài liệu, đôn đốc, kiểm tra việc thi hành các quyết định, chỉ thị của lãnh đạo...
- Nhóm chức năng thuộc quản lý công việc: tiếp khách, điện thoại, hoạch định, tổ chức các cuộc họp, hội nghị, các chuyến đi công tác cho nhà lãnh đạo...

3. Nhiệm vụ của thư ký

Nhiệm vụ của thư ký văn phòng có 4 nhóm nhiệm vụ:

- 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 doanh nghiệp.
- 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 doanh nghiệp.
- Giải quyết các thủ tục hành chính để đảm bảo kinh phí và cơ sở vật chất cho hoạt động của doanh nghiệp.

4. Đặc điểm lao động của thư ký

Có 4 đặc điểm:

- Bản chất lao động của thư ký là hỗ trợ, giúp việc.
 - Hoạt động của thư ký được xác định trong phạm vi mối quan hệ trực tiếp và thường xuyên với nhà quản trị và các đồng nghiệp.
 - Thách thức đặt ra đối với thư ký là những áp lực về công việc, thời gian và đôi khi là vấn đề tình cảm.
 - Kết quả lao động của thư ký được đo thông qua sự đóng góp của thư ký vào kết quả lao động của thủ trưởng.

5. Tiêu chuẩn của người thư ký

5.1 Tiêu chuẩn về kỹ năng

- Kỹ năng tổ chức công việc một cách khoa học.
- Kỹ năng sử dụng thành thạo, sáng tạo các thiết bị văn phòng: điện thoại, photocopy, fax, computer...
- Kỹ năng giao tiếp tốt: nghe, nói, đọc, viết.
- Kỹ năng ghi chép nhanh, chính xác.
- Kỹ năng soạn thảo, biên tập văn bản.
- Kỹ năng lưu trữ văn bản.
- Kỹ năng điều hành công việc.

5.2 Tiêu chuẩn về kiến thức cơ bản

- Kiến thức về quản trị.
- Kiến thức về luật kinh doanh và các quy định của nhà nước.
- Kiến thức về kinh tế học.
- Kiến thức về toán học và kế toán.
- Kiến thức quản trị hành chính văn phòng.
- Kiến thức tổng quát.
- Biết ngoại ngữ...

5.3 Tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp

- Tính thẳng thắn: cởi mở trong công tác.
- Chân thành: chu đáo với mọi người.
- Trung thực: vững vàng.
- Nhanh nhẹn: kiên quyết, công bằng.
- Kịp thời: kỷ luật.
- Bền bỉ: chính xác, nhanh chóng.

Tóm lại: Thư ký phải được Thủ trưởng tin cậy và xứng đáng với sự tin cậy đó.

TaiLieu.vn

Chương II

HOẠCH ĐỊNH VÀ TỔ CHỨC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

I. HOẠCH ĐỊNH CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH

1. Tầm quan trọng của hoạch định

Hoạch định là cái cầu bắc những khoảng trống để đi đến đích. Chúng ta ít khi tiên đoán được tương lai một cách chính xác và những yếu tố nằm ngoài sự kiểm soát của chúng ta có thể phá vỡ cả những kế hoạch tốt nhất đã có, nhưng nếu không có kế hoạch chúng ta có thể để cho các sự kiện xảy ra một cách ngẫu nhiên. Hoạch định là một quá trình cần có tri thức.

Hoạch định quyết định kế hoạch tối ưu nhất. Giúp cho:

- Giảm tối thiểu lãng phí lao động, thời gian, tiền bạc.
- Tránh cho công việc trùng lặp và giẫm chân lên nhau.
- Giúp cho người làm việc thấy rõ mục tiêu, hướng đi cụ thể.

Hoạch định là chức năng quan trọng của bất kỳ cấp quản trị nào. Cấp quản trị càng thấp bao nhiêu càng đề ra kế hoạch cụ thể bấy nhiêu, gọi là hoạch định tác nghiệp. Ngược lại, cấp quản trị càng cao bao nhiêu hoạch định có tính cách chiến lược.

2. Khái niệm hoạch định, hoạch định hành chính văn phòng

2.1 Khái niệm hoạch định

Hoạch định là một 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 một bản kế hoạch – nghĩa là một tài liệu được viết ra rõ ràng các chuỗi hoạt động mà công ty hay tổ chức sẽ thực hiện.

2.2 Khái niệm hoạch định hành chính văn phòng

Hoạch định HCVP bao gồm việc: thu thập các thông tin, xử lý thông tin, sử dụng chúng và triển khai cho các bước hành động.

3. Phân loại hoạch định

3.1 Hoạch định chiến lược (Strategic planning)

Là xác định những mục tiêu cơ bản cho toàn công ty, và sự lựa chọn các giải pháp tối ưu để đạt được mục tiêu đó. Có tính chất dài hạn, do các cấp quản trị cao cấp thực hiện. Thời gian thực hiện là trên 5 năm.

3.2 Hoạch định chiến thuật (Tactical planning)

Là đề ra kế hoạch cho bộ phận chuyên môn (bộ phận nhân sự, sản xuất, tài chính...) có tính chất trung hạn, do các cấp quản trị cấp trung thực hiện. Thời gian thực hiện là trên 1 năm và dưới 5 năm.

3.3 Hoạch định tác nghiệp (operational planning)

Là đề các kế hoạch cụ thể của mọi hoạt động sản xuất, kinh doanh, dịch vụ, trong đó có hoạch định HCVP, do các cấp quản trị cấp cơ sở thực hiện dưới 1 năm.

4. Các căn cứ hoạch định

- Chủ trương, chính sách, đường lối của Nhà nước, các quyết định của cấp trên trực tiếp.
- Chức năng nhiệm vụ của cơ quan doanh nghiệp.
- Chương trình, kế hoạch dài hạn, trung hạn, ngắn hạn của cơ quan, doanh nghiệp.
- Tình hình thực tế của từng giai đoạn và xu thế phát triển của thời đại.

5. Các công cụ hoạch định

Công cụ hoạch định hành chính văn phòng bao gồm các dự án lớn nhỏ khác nhau, một số công cụ ai cũng phải thực hiện để lên kế hoạch và lịch công tác hàng ngày:

- Bảng danh sách các việc phải làm hôm nay
- Bảng danh sách công việc trong tuần.
- Lịch thời biểu hàng ngày

Things
to do



TODAY

DATE:.....COMPLETED

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

6.....

7.....

8.....

9.....

10.....

11.....

12.....

Bảng 3.1 Bảng danh sách các việc phải làm hôm nay

Tailieu.vn

--	--	--	--

Bảng 3.2 Bảng danh sách công việc trong tuần

Tailieu.vn

DAILY TIME LOG

Name.....Day.....Date.....

Time	Activity	Importance			Interruptions (Phone calls, visits, ect.)	Personal	Other
		1	2	3			
		1	2	3			
		1	2	3			
		1	2	3			
		1	2	3			
		1	2	3			
		1	2	3			
		1	2	3			
		1	2	3			
		1	2	3			
		1	2	3			
		1	2	3			
		1	2	3			
		1	2	3			

- *Today was:*

Comment:

.....

- ☐ Typical

.....

- ☐ Busier than usual

- ☐ Slow

.....

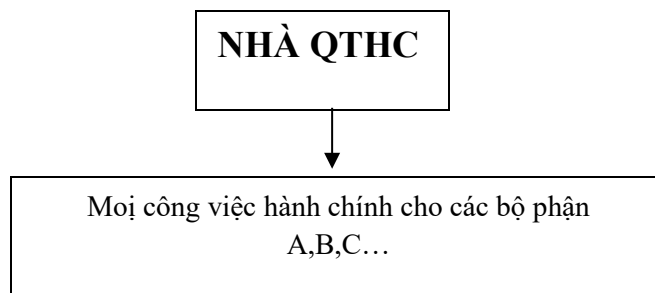
Bảng 3.3 Lịch thời biểu hàng ngày

II. TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

1. Hình thức tổ chức bộ máy HCVP

Có hai hình thức tổ chức: tập trung vào một địa bàn và tập trung theo chức năng

* *Tập trung vào một địa bàn:* nghĩa là mọi hoạt động hồ sơ văn thư đều phải tập trung tại một địa điểm duy nhất dưới quyền quản trị của nhà quản trị hành chính.

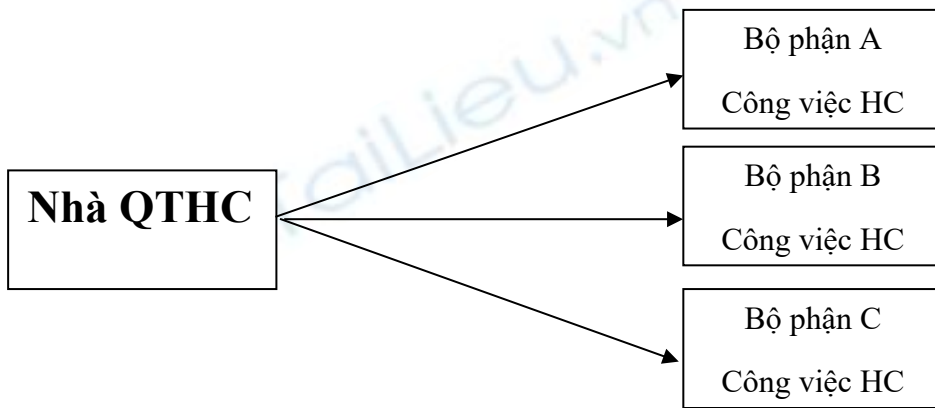


Hình 3.4: Tập trung theo địa bàn

Ưu điểm: dễ huy động nhân sự, dễ kiểm tra, dễ đào tạo huấn luyện, dễ sử dụng trang thiết bị, dễ nghiên cứu cải tiến thủ tục.

Nhược điểm: khó chuyên môn hoá, công việc thiếu chính xác, thiếu quan tâm đến tầm quan trọng của từng loại công việc và trì trệ do chuyển giao công việc. Vì vậy chỉ nên áp dụng hình thức này với các doanh nghiệp nhỏ hoặc cá thể.

**Tập trung theo chức năng:* nghĩa là các hoạt động hành chính vẫn đặt tại địa điểm của các bộ phận chuyên môn của nó nhưng phải đặt dưới quyền phối hợp, tiêu chuẩn hoá và giám sát của nhà quản trị hành chính.



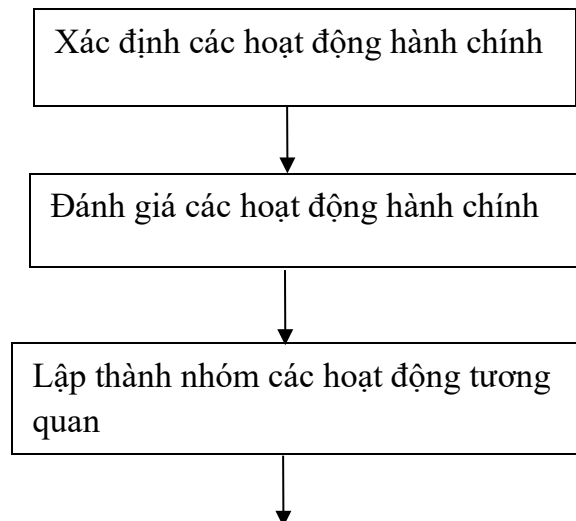
Hình 3.5: Tập trung theo chức năng

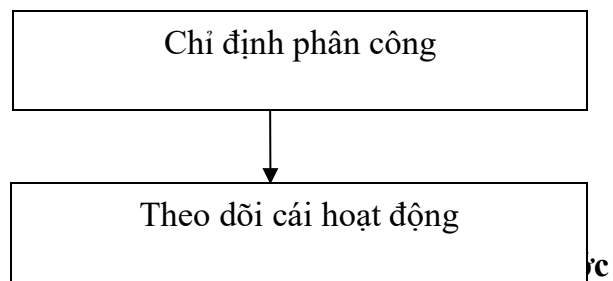
Ưu điểm: có thể 1 chuyên viên quản lý. Các chuyên viên này sẽ tham mưu (cố vấn) cho nhà quản trị hành chính về các hoạt động HCVP cho từng bộ phận chuyên môn.

Nhược điểm: hình thức này nếu không khéo áp dụng sẽ vi phạm chế độ một thủ trưởng nghĩa là lấn quyền các cấp quản trị chuyên môn.

2. Quy trình tổ chức

Các bước để đạt được một tổ chức hành chính văn phòng có hiệu quả:





Tailieu.vn

Chương IV

KIỂM TRA CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

I. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ KIỂM TRA

1. Tầm quan trọng của kiểm tra

- Kiểm tra là một chức năng của quản trị, luôn gắn liền với ba chức năng khác của quản trị: hoạch định, tổ chức, lãnh đạo.

- Kiểm tra được xây dựng chủ yếu dựa trên chức năng hoạch định bằng cách cung cấp các phương tiện kiểm soát, đề ra các điều chỉnh, uốn nắn nhằm đạt được chỉ tiêu kế hoạch.

- Kiểm tra hỗ trợ các chức năng tổ chức và lãnh đạo bằng cách đảm bảo rằng các tài nguyên đều được tổ chức hướng tới các mục tiêu.

2. Khái niệm kiểm tra

Kiểm tra là một tiến trình qui 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.

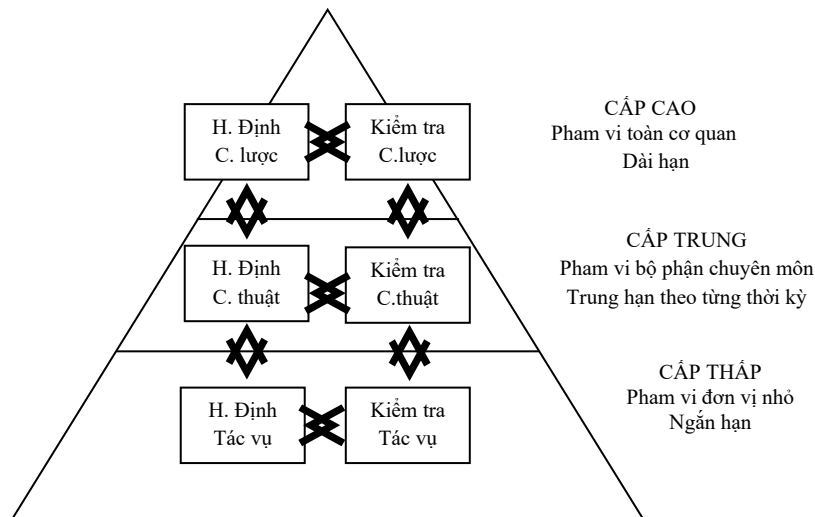
Kiểm tra để:

- Khuyến khích các hành vi phù hợp.

- Phát hiện các sai sót.

- Để đánh giá kết quả thực tế: so sánh, xem xét quá trình thực hiện các nhiệm vụ cụ thể theo kế hoạch, tiến độ giải quyết để điều chỉnh cách tiến hành công việc.

3. Mức độ kiểm tra



Hình 4.1: Các mức độ kiểm tra

3.1 Kiểm tra chiến lược

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 dài hạn: hàng quý, hàng 6 tháng, hàng năm.

3.2 Kiểm tra chiến thuật

Đánh giá việc thực hiện các kế hoạch chiến thuật ở các bộ phận chuyên môn, có liên quan đến các mục tiêu, các chương trình và ngân sách của các bộ phận chuyên môn. Giám sát các kết quả theo định kỳ và tiến hành sửa sai khi cần thiết. Do cấp quản trị trung cấp thực hiện. Thời gian thực hiện trung hạn: hàng tuần, hàng tháng.

3.3 Kiểm tra tác nghiệp

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

II. KIỂM TRA CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

1. Phân loại kiểm tra:

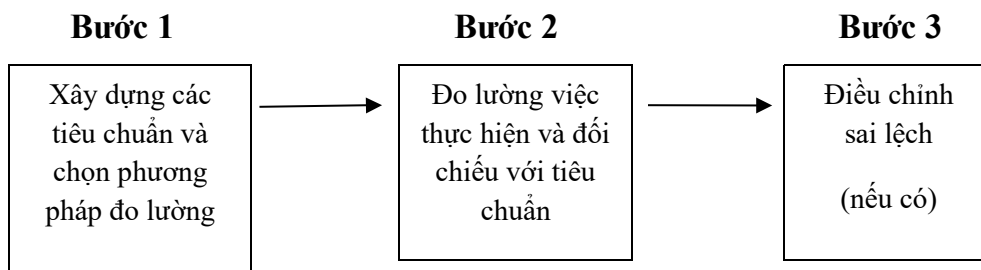
- Kiểm tra hành chính: là kiểm tra qua các công văn giấy tờ. Nhà quản trị HC phải tạo mọi thuận lợi cho việc kiểm tra hành chính trong toàn cơ quan.
- Kiểm tra hoạt động hay tác vụ là kiểm tra các nghiệp vụ chuyên môn như sắp xếp hồ sơ, lưu trữ, thông tin liên lạc và các hoạt động hành chính khác trong cơ quan có đúng theo tiêu chuẩn và thủ tục hay không.

2. Các phương pháp kiểm tra hành chính

Bao gồm các vấn đề:

- Kiểm tra chất lượng xử lý thông tin
- Kiểm tra tài chính văn phòng
- Kiểm tra các phương tiện làm việc
- Kiểm tra quá trình giải quyết công việc hàng ngày theo mục tiêu, kế hoạch đã thông qua
- Kiểm tra khả năng chuyên môn hoặc kiến thức
- Kiểm tra sự thú vị của nhân viên trong việc làm

3. Tiến trình kiểm tra



Hình 4.2: Các bước trong tiến trình kiểm tra

Bước 1: Xây dựng các tiêu chuẩn và chọn phương pháp đo lường

-Tiêu chuẩn là chỉ tiêu của nhiệm vụ cần được thực hiện. Có nhiều tiêu chuẩn trong doanh nghiệp: tiêu chuẩn định tính(lòng hăng hái, sự trung thành...); tiêu chuẩn định lượng (chất lượng, số lượng, thời gian hoàn thành công việc...), nhưng cần lưu ý trong doanh nghiệp các tiêu chuẩn cần hợp lý và có tính khả thi.

- Một số phương pháp kiểm tra hành chính thường có: thanh tra; kiểm tra ngân sách; kiểm tra tập trung; kiểm tra biểu mẫu; kiểm tra chính sách; kiểm tra thủ tục; kiểm tra lịch công tác; kiểm tra hồ sơ văn bản...

Bước 2: Đo lường việc thực hiện công việc hành chính văn phòng

Nếu có sự ấn định các tiêu chuẩn một cách thích hợp và có phương tiện để nhận định xem cấp dưới thực sự đang làm gì thì việc đánh giá thành tích nhân viên tương đối dễ dàng. Nhưng trên thực tế có nhiều công việc rất khó có thể áp dụng được các tiêu chuẩn cụ thể và khó đo lường được kết quả, ví dụ : kiểm soát công việc của giám đốc qua việc giao tế, chỉ có thể đánh giá gián tiếp thông qua sự hài lòng của khách hàng...

Bước 3: Điều chỉnh các sai lệch

Trường hợp sau khi kiểm tra các tiêu chuẩn đặt ra không đạt yêu cầu thì cần tiến hành sửa chữa.Sự khắc phục các sai lầm trong công việc là các nhà quản trị có thể điều chỉnh sai lệch bằng cách tổ chức lại bộ máy, đào tạo lại nhân viên, hay điều chỉnh mục tiêu...

III. TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH

1. Đo lường công việc hành chính

Đo lường công việc rất cần thiết để xác định hiệu quả của nhân viên hành chính, đánh giá khả năng của nhân viên một cách khách quan. Muốn đo lường công việc HCVP phải dựa vào một số tiêu chuẩn đo lường.

2. Tiêu chuẩn

Tiêu chuẩn không cần thiết phải là một lý tưởng, cũng không phải là dấu hiệu chứng tỏ sự hoàn thiện. Nó chỉ là cái căn bản nhất để đối chiếu, so sánh.

1. Kích thước hay đặc tính
2. Chất lượng
3. Số lượng , tiêu chuẩn này có 3 loại:
 - Chủ quan
 - Tính toán qua các mẫu
 - Năng suất trung bình
4. Thời gian hoàn thành công việc

IV. CÁC CÔNG CỤ KIỂM SOÁT CỦA CÁC CẤP QUẢN TRỊ

1. Bảng chia thời gian biểu (schedule sheet)

Với những dữ liệu cần thiết, bảng chia thời gian biểu là một trong những phương pháp thông dụng và hiệu quả nhất để kiểm tra công việc hành chính. Các bảng loại này thường được cấp trên sử dụng chủ yếu để tóm lược công việc, thảo kế hoạch.

KẾ HOẠCH					
Hoạt động	Kỳ hạn	Phân công	Ngày khởi công	Ngày hoàn thành	Thời gian trôi qua
A					
B					
C					
D					
E					
V.V..					

Hình 4.3: Một ví dụ về lịch công tác

2. Thẻ hồ sơ dễ truy tìm (visible card files)

Được sử dụng để lên kế hoạch, chia thời biểu và những hình thức kiểm tra khác. Đây là những thẻ rời phân biệt dễ dàng nhờ các bìa mép nhô lên thụt xuống, để phân chia từng loại công việc. máy móc. Màu sắc có thể được dung phối hợp để theo dõi nhanh chóng tiến trình thực hiện kế hoạch như: máy móc, thiết bị, nhân viên hay môi trường làm việc đã sẵn sàng chưa.



Hình 4.4: Ví dụ về thẻ hồ sơ dễ truy tìm

3. Bảng treo tường (wall boards)

Các dụng cụ kiểm tra treo tường giúp nhân viên dễ dàng theo dõi và nhận mọi việc vì chính các dụng cụ đó chỉ rõ các hoạt động của một vài bộ phận, một vài chương