

**BỘ CÔNG THƯƠNG
TẬP ĐOÀN DỆT MAY VIỆT NAM
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG NGHỆ TP. HCM**

KHOA KINH TẾ

**TÀI LIỆU GIẢNG DẠY
NGHIỆP VỤ VĂN PHÒNG**



TP. Hồ Chí Minh, Năm 2021

MỤC LỤC

Tailieu.vn

Chương I: QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG LÀ GÌ

Chương này trình bày khái niệm về văn phòng, quản trị hành chính văn phòng và công tác tổ chức được bộ máy văn phòng giúp cho người học khái quát chung các công việc trong quản trị văn phòng. Ngoài ra còn giúp cho người học biết được các chức năng, cơ cấu tổ chức bộ máy văn phòng và các trang thiết bị sử dụng trong bộ phận 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

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 nó 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

III. TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

1. Hình thức, cơ cấu tổ chức bộ máy văn phòng

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 văn phòng.

Sơ đồ 1.1: 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 hóa và giám sát của nhà quản trị hành chính.

2. Bố trí văn phòng

2.1. Bố trí các phòng ban

- Sắp xếp sao cho khi một tổ chức phát triển, chúng ta có thể dễ dàng thay đổi vị trí các phòng ban.
- Sắp xếp các phòng ban có quan hệ mật thiết với nhau ở gần hay sát nhau. Mặc dù tất cả các bộ phận có quan hệ với nhau nhưng vài bộ phận có quan hệ nhiều hơn. Ví dụ: Phòng hợp nên ở gần phòng của các cấp quản trị thường hay sử dụng nó.
- Bố trí các bộ phận hay tiếp xúc với khách hàng hay với cơ quan bên ngoài ở gần lối ra vào, thang máy hoặc khu vực tiếp tân.
- Bộ phận nào cần tập trung suy nghĩ thì bố trí ở khu vực yên tĩnh.
- Tách các bộ phận cần bảo mật xa khỏi chỗ công cộng hoặc nhiều người hay lui tới.
- Cần lưu ý lối thoát hiểm điều kiện kinh tế của công ty. Loại ghế sử dụng cho văn phòng thường là loại có thể điều chỉnh được độ cao, có tựa lưng và dễ dàng xoay chuyển khi cần thiết.

2.2. Các hệ thống văn phòng

2.2.1. Hệ thống văn phòng “mở”

Có nhiều lý do giải thích tại sao khuynh hướng ngày nay ít sử dụng phòng riêng, sau đây là một số lý do tiêu biểu:

- Phòng riêng chiếm từ hai đến mười lần diện tích dành cho một nhân viên làm việc tại khu vực trống trải.
- Phòng riêng làm cho công ty tăng chi phí nhiều hơn để trả tiền điện, ánh sáng, thông gió.
- Phòng riêng ít uyển chuyển trong thay đổi công việc, thay đổi vị trí.
- Nhược điểm lớn nhất khi sử dụng nhiều phòng riêng là khó kiểm tra và làm trì trệ luồng công việc.

Tuy nhiên các công ty cũng sẽ có một số phòng riêng, thường là phòng dành cho các cấp lãnh đạo, cho các bộ phận cần tập trung hoặc cần bảo mật.



Hình 1.1: Phòng làm việc có vách ngăn thấp

Lợi điểm:

- Tiết kiệm chi phí, diện tích.
- Dễ giám sát quản lý.
- Thuận tiện trong việc giao tiếp giữa các nhân viên và công việc.

2.2.2. Hệ thống văn phòng “đóng”

Hệ thống này được ngăn cách bởi vách ngăn, tường cao, phân chia thành từng phòng riêng biệt.

Ưu điểm:

- Bảo đảm yếu tố an toàn, bí mật của công việc.
- Bảo đảm tính riêng tư của mỗi nhân viên trong văn phòng.
- Phù hợp với công việc tập trung cao.

Nhược điểm:

- Chi phí hành chính cao.
- Tốn diện tích.
- Khó giám sát công việc, nhân viên.



Hình 1.2: Phòng làm việc có vách ngăn cao

2.2.3. *Bố trí phòng làm việc của cấp lãnh đạo*

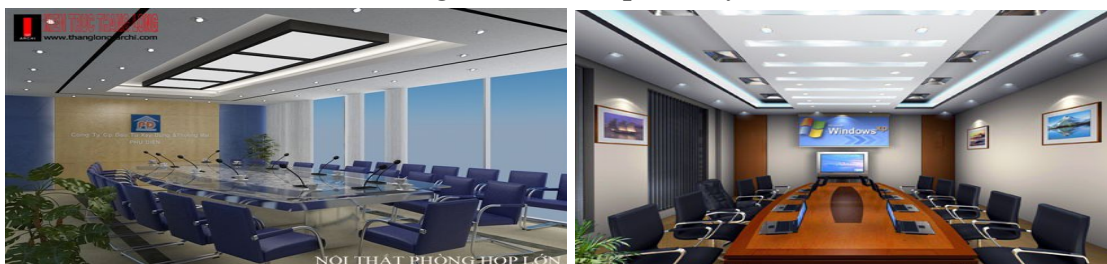
Văn phòng làm việc của lãnh đạo cấp cao thường sẽ có: một phòng tiếp khách với cô thư ký hoặc tiếp tân, một phòng họp, phòng làm việc khác.



Hình 1.3: Phòng làm việc của lãnh đạo

2.2.4. *Bố trí phòng họp chung*

Phòng họp chung là một bộ phận văn phòng của cấp quản trị cao cấp. Tuy nhiên, nó cũng được sử dụng cho các cấp quản trị khác, nhân viên và khách hàng. Một thư ký sẽ chịu trách nhiệm lên lịch sử dụng các cuộc họp tại đây.



Hình 1.4: Phòng họp nội thất lớn và phòng họp nội thất nhỏ

3. Trang thiết bị văn phòng và hiện đại hóa công tác văn phòng

3.1. Trang thiết bị văn phòng

** Máy vi tính (Computer)*

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.

Ngoài 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.

** 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...

** Máy scanner*

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.

** Máy photocopy*

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

** Máy fax*

Thật là thiếu sót khi các cấp quản trị hành chánh văn phòng chưa trang bị cho bộ phận mình một 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.

** 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.

** Máy điện thoại*

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.

** Máy ghi âm, 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.

** Phương tiện chuyên chở*

Xe con chó lãnh đạo

Xe đưa rước công nhân

Xe dùng di chuyển dụng cụ, vật tư, hàng hóa...

** 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...

** 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.

** 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...

3.2. Hiện đại hóa 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 để tồn tại và phát triển. Hiện đại hóa 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...

IV. XÂY DỰNG QUY CHẾ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA VĂN PHÒNG

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

Để trở thành một quản trị hành chính văn phòng hay một nghiệp vụ chuyên biệt họ cần có trình độ học vấn và kinh nghiệm nhất định trong lĩnh vực của họ. Nói một cách tổng quát quản trị hành chính văn phòng 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 hành chính văn phòng 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.

2. 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.

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.

Câu hỏi ôn tập:

Câu 1: Anh/chị hãy trình bày chức năng và nhiệm vụ văn phòng?

Câu 2: Anh/chị hãy trình bày Chức năng của quản trị hành chính văn phòng?

Câu 3: Anh/chị hãy trình bày cơ cấu tổ chức bộ máy văn phòng?

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

Chương này trình bày khái niệm thông tin, vai trò và phân loại thông tin. Trình bày các bước trong quy trình xử lý thông tin. Xây dựng quy trình tổ chức công tác thông tin.

I. GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT

1. Khái niệm thông tin

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

Trong hoạt động quản lý, thông tin là sự phản ánh nội dung và hình thức vận động liên lạc giữa các đối tượng, yếu tố của hệ thống đó và giữa hệ thống đó với môi trường.

2. Vai trò của thông tin

- Thông tin là phương tiện để thống nhất mọi hoạt động của các cơ quan, doanh nghiệp nhằm đạt được mục tiêu chung.
- Thông tin là cơ sở để ra các quyết định của các nhà quản lý.
- Thông tin là phương tiện đặc trưng của hoạt động lý.
- Thông tin vừa là đối tượng vừa là công cụ đắc lực của nhà quản trị, thể hiện
- Xây dựng và phổ biến các mục tiêu
- Lập kế hoạch
- Tổ chức và quản lý các nguồn lực
- Lựa chọn, đánh giá bổ nhiệm cán bộ
- Lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành, hướng dẫn thực hiện kế hoạch
- Kiểm tra hoạt động
- Thông tin là một dạng tiềm năng cũng quan trọng như các dạng tiềm năng khác
- Thông tin là nhu cầu thường xuyên trong cuộc sống và của các cơ quan doanh nghiệp.
- Thông tin là của cải quý và đặt trong quản lý kinh tế - xã hội

- Thông tin làm phát triển dân trí

3. Phân loại thông tin

3.1. Phân loại theo cấp quản lý

- Thông tin từ trên xuống, đây là dòng thông tin đi từ những người ở cấp cao hơn xuống cấp thấp hơn trong tổ chức có phân cấp, Ví dụ như: các chỉ thị, các văn bản của cấp trên, các bài phát biểu.

- Thông tin từ dưới lên là những thông tin đi từ cấp dưới lên cấp trên.

- Thông tin chéo

3.2. Thông tin phải đảm bảo yêu cầu bí mật

Đối với những tài liệu mật, theo qui định của nhà nước

3.3. Thông tin đảm bảo tính hiệu quả

Yêu cầu này đòi hỏi không phải tổ chức công tác thông tin với bất kỳ giá nào mà phải dựa vào yêu cầu cần thiết để khai thác số lượng, chất lượng chủng loại và thời gian. Việc trang bị máy móc, thiết bị hiện đại cho công tác thông tin phải được cân nhắc giữa nhu cầu với khả năng sử dụng.

3.4. Thông tin phải chính xác

Thông tin là chất liệu để các nhà quản lý phân tích, đánh giá tình hình do đó phải đảm bảo tính chính xác của thông tin. Nếu thông tin sai lệch sẽ làm làm cho kết quả phân tích không chính xác, từ đó quyết định có thể sai lầm, gây hậu quả xấu.

3.5. Thông tin phải đầy đủ

Thông tin đầy đủ mới mô tả trọn vẹn sự vật, hiện tượng, quá trình. Nếu thông tin không đầy đủ làm cho nhà quản lý nhận biết sai hiện tượng, sự vật.

3.6. Thông tin phải kịp thời

Thông tin không kịp thời thì sẽ không có giá trị trong việc ra quyết định, nhất là trong thời đại ngày nay các đơn vị đều chạy đua tìm kiếm thông tin thì tính kịp thời lại càng quan trọng.

3.7. Thông tin phải có tính hệ thống và tổng hợp

Thông tin không chỉ đòi hỏi đầy đủ về lượng mà còn phải được xây dựng theo hệ thống có logic. Cung cấp thông tin có hệ thống, mang tính tổng hợp, giúp cho nhân viên văn phòng tiết kiệm thời gian, chi phí.

II. TỔ CHỨC CÔNG TÁC THÔNG TIN TRONG NGHIỆP VỤ VĂN PHÒNG

1. Thiết lập kênh thông tin rõ ràng

Để tránh sự quá tải thông tin đòi hỏi các nhà quản lý phải qui định, sắp đặt dòng thông tin bằng việc thiết lập các kênh thông tin rõ ràng. Các kênh thông tin được thiết lập theo nguyên tắc: “câu thông tin” trong việc truyền tin cho cấp dưới. Các nhà quản trị phải trả lời câu hỏi: “cấp dưới có cần thông tin này để thực hiện nhiệm vụ của họ một cách có hiệu quả không”

2. Sử dụng nhiều kênh thông tin

Các nhà quản trị của các tổ chức có thể sử dụng nhiều kênh thông tin bằng việc giao nhiệm vụ cho những người hoặc các bộ phận khác nhau có trách nhiệm thu thập và phân tích các khía cạnh hoặc bộ phận thông tin nhất định. Đây là biểu hiện của phương pháp phân cấp trong xử lý thông tin.

3. Tăng cường thông tin phản hồi

Thông tin phản hồi phải được thiết lập để các nhà quản trị biết được những thông điệp của họ có được hiểu, chấp nhận và thi hành hay không? Nếu người đưa tin hiểu được rằng thông tin mà họ truyền đi được nhận thế nào thì họ có thể sửa chữa những sai sót.

4. Sử dụng ngôn ngữ đơn giản

Sử dụng ngôn ngữ phức tạp, thuật ngữ chuyên môn và đầy ẩn ý sẽ làm người nghe khó hiểu và hiểu sai lệch. Do vậy người thông tin phải cân nhắc sử dụng từ ngữ rõ ràng, dễ hiểu. Cách tốt nhất để đơn giản hóa là đưa ra ví dụ minh họa. Những tư tưởng phức tạp không chỉ khó hiểu mà còn khó nhớ.

5. Đầu tư cơ sở vật chất cho hoạt động thông tin

Mỗi cơ quan, doanh nghiệp phải căn cứ vào tính chất hoạt động, điều kiện cụ thể của mình để xây dựng và lựa chọn phương án đầu tư cho phù hợp. Để đảm bảo nguyên tắc: hệ thống, đồng bộ, hiệu quả.

Câu hỏi ôn tập

Câu 1: Trình bày khái niệm thông tin, vai trò và phân loại thông tin.

Câu 2: Trình bày các bước trong quy trình xử lý thông tin.

Câu 3: Trình bày quy trình tổ chức công tác thông tin.

Chương III: HOẠCH ĐỊNH TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP, HỘI NGHỊ, CÁC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC CHO NHÀ LÃNH ĐẠO

Chương này trình bày khái niệm về hội họp, hội nghị, cách sắp xếp chỗ ngồi trong các cuộc họp, hội nghị, hoạch định cho các chuyến đi công tác. Tổ chức được các cuộc họp thông thường, cuộc họp trang trọng. Lập kế hoạch cho các chuyến đi công tác sao cho hợp lý: chuẩn bị trước khi đi, giải quyết công việc sau khi đi về.

I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ HỘI HỌP

1. Mục đích, ý nghĩa của hội họp, hội nghị

Hội họp, hội nghị là một yếu tố quan trọng trong cuộc sống của doanh nghiệp. Đây là phương pháp tốt nhất để lấy được tư tưởng của nhiều người cùng lúc. Là cơ hội cho các thành viên thảo luận các vấn đề chung và cùng tham gia tiến trình làm quyết định.

2. Khái niệm hội họp, hội nghị

Hội họp: là sự tập họp của một số người ở một nơi để giải quyết các vấn đề chung, từ đó đưa ra những hành động cần phải thực hiện.

Hội nghị: là cuộc họp mặt của nhiều người để bàn về một vấn đề quan trọng, diễn ra theo quy định, thủ tục nhất định.

Các phương pháp tổ chức hội nghị:

- Phương pháp truyền thống: mời đại biểu họp tại các phòng họp hoặc trên hội trường.
- Các cuộc họp trực tuyến trên online, thông qua máy tính nối mạng.
- Phương pháp sử dụng cáp quang như cầu truyền hình, hội nghị từ xa.

3. Cách sắp xếp chỗ ngồi trong hội họp, hội nghị

Sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp, hội nghị rất quan trọng vì nó thể hiện trình độ của nhà quản lý đồng thời gây ấn tượng tốt hoặc xấu đối với người tham dự.

Để đảm bảo sắp xếp ngôi thứ trong các bàn tiệc, buổi lễ, hội nghị, người ta dựa vào một số các quy tắc. Việc sắp xếp nên được nghiên cứu kỹ trước khi diễn ra sự kiện. Có một số nguyên tắc cơ bản sau:

- Quy tắc bên phải trước, bên trái sau, gần trước, xa sau: Chủ nhân được xác định là vị trí quan trọng nhất. Vị khách quan trọng số 1 được xếp ở bên phải chủ nhân, vị khách quan trọng số 2 được xếp ở bên trái chủ nhân và cứ thế xen kẽ nhau. Quy tắc này có thể linh hoạt trên thực tế vì lý do thể chất (thuận tay trái) của khách hay vì một lý do tế nhị nào đó nhưng phải báo cho khách biết.

- Quy tắc căn cứ cấp bậc, tuổi tác, thâm niên, danh dự của khách: Người có cấp bậc cao hơn được xếp ở vị trí cao hơn; hai người có cùng cấp bậc thì người có thâm niên công tác nhiều hơn được xếp cao hơn; hai người có cùng cấp bậc, cùng thâm niên thì ai nhiều tuổi hơn được xếp cao hơn; nếu cả 3 tiêu chí giống nhau thì có thể căn cứ vào một số tiêu chí khác như danh tiếng, mức độ quan hệ...

- Quy tắc lịch sự với phụ nữ: Phụ nữ cùng cấp bậc với nam giới thì ưu tiên phụ nữ trước. Phụ nữ không ngồi bịt đầu bàn, không ngồi giữa hai chân bàn. Phu nhân của khách thì được xếp trước khách.

- Quy tắc tôn trọng khách nước ngoài: Khách nước ngoài được ưu tiên hơn khách địa phương nếu cùng cấp.

- Quy tắc xen kẽ: Xen kẽ khách trong nước và nước ngoài, nam và nữ, các cặp vợ chồng không nên ngồi gần nhau trong một bữa tiệc trừ trường hợp đồng chủ trì bữa tiệc.

* Chú ý: trong phòng họp và phòng tiệc, theo tập quán, chỗ ngồi danh dự thường là đối diện với cửa ra vào. Nếu cửa ra vào ở về 1 bên, chỗ ngồi danh dự là ở phía đối diện với các cửa sổ. Trong bữa tiệc chỉ có nam giới dự, chỗ ngồi danh dự là bên phải chủ tiệc. Nếu chủ tiệc muốn thể hiện sự quan tâm đặc biệt đối với 1 vị khách cấp cao, chủ tiệc có thể mời vị khách đó ngồi vào vị trí đối diện để cùng chủ trì bàn tiệc

II. HOẠCH ĐỊNH VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỘI HỌP, HỘI NGHỊ

1. Hoạch định và tổ chức các cuộc họp nội bộ bình thường không nghi thức

Các cuộc họp nội bộ bình thường không nghi thức: họp nhân viên, họp ủy ban, họp thông báo...hầu hết là do các cấp quản trị trong cơ quan, doanh nghiệp triệu tập

Nhà quản trị phải huấn luyện thư ký chịu trách nhiệm các việc sau:

- Đăng ký phòng họp

- Thông báo cho người tham dự
- Chuẩn bị tài liệu
- Chuẩn bị dụng cụ nghe nhìn
- Chuẩn bị nước uống
- Ghi biên bản
- Theo dõi

2. Hoạch định và tổ chức cuộc họp trang trọng theo nghi thức

Hội nghị, hội thảo trang trọng, theo nghi thức là:

- Các cuộc họp lớn
- Các cuộc họp có tính chất quan trọng
- Tập thể buộc phải đưa ra các quyết định có tính cách pháp lý mà tất cả các thành viên đều phải bị ràng buộc tuân theo.

2.1. Giai đoạn chuẩn bị

Trách nhiệm của lãnh đạo:

- Xác định mục tiêu của cuộc họp (why)
- Xác định những nội dung cần phải giải quyết (what)
- Xác định thành phần tham dự (who)
- Xác định ngày tháng và thời gian tiến hành cuộc họp (when)
- Xác định địa điểm cuộc họp (where)

Trách nhiệm của thư ký và ban tổ chức:

- Lập kế hoạch chi tiết và nội dung hội nghị, hội thảo
- Chuẩn bị chương trình nghị sự
- Đề cử chủ tịch đoàn và thư ký đoàn
- Chuẩn bị các văn kiện, tài liệu
- Chuẩn bị dụng cụ nghe nhìn
- Chuẩn bị giấy mời và mời đại biểu
- Chuẩn bị kinh phí, quà tặng, tiệc chiêu đãi
- Đón và bố trí khách
- Theo dõi hội nghị, hội thảo

Trách nhiệm của người tham dự

- Phản hồi về khả năng tham dự
- Nghiên cứu chương trình nghị sự
- Nghiên cứu các tài liệu
- Chuẩn bị thông tin để thuyết trình, các ý kiến, các câu hỏi...