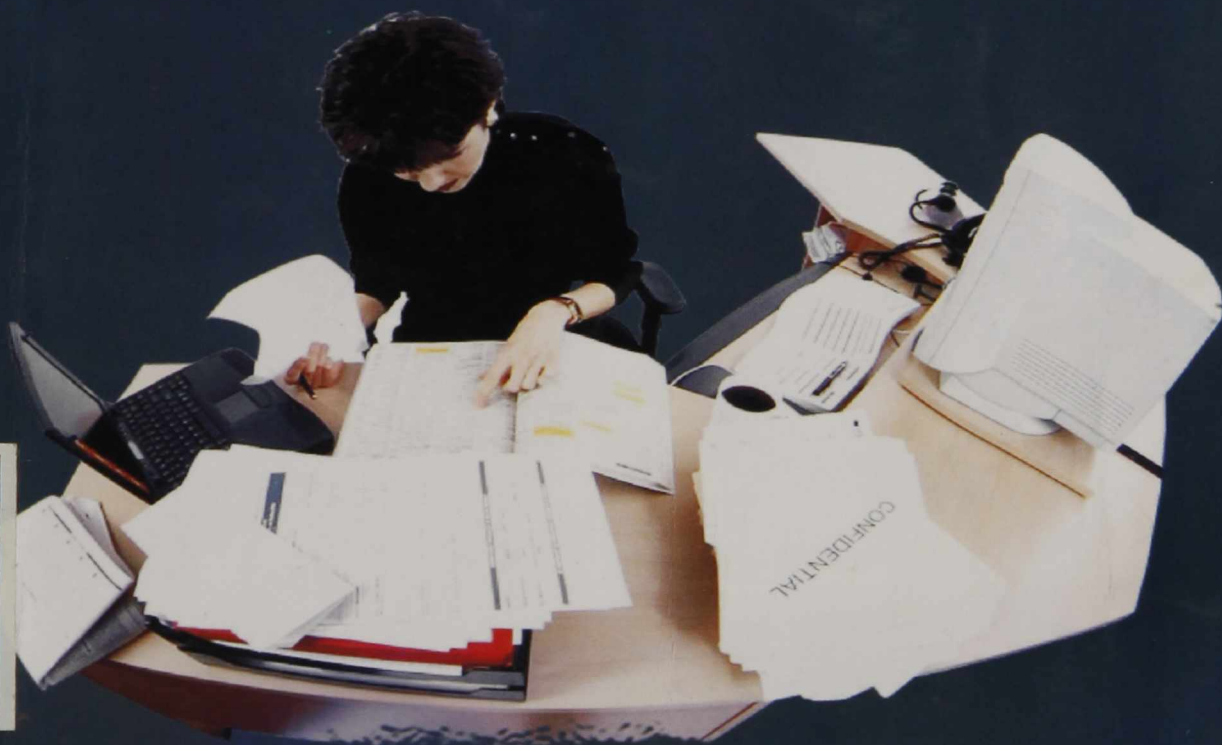




TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH

Chủ biên: GS.TS. Nguyễn Thành Độ
GVC. Nguyễn Thị Thảo

Giáo trình QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG



NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH**

*Đồng chủ biên: GS.TS. Nguyễn Thành Độ
GVC. Nguyễn Thị Thảo*

**GIÁO TRÌNH
QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG**

**NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG - XÃ HỘI
HÀ NỘI - 2005**

Mã số : $\frac{21 - 08}{26 - 01}$

LỜI NÓI ĐẦU

Cho dù là cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp tư nhân hay công ty đa quốc gia... cũng không thể thiếu được bộ phận văn phòng, bộ phận này đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động của cơ quan cũng như doanh nghiệp.

Có nhiều quan niệm khác nhau về văn phòng, nhưng công việc chủ yếu của văn phòng gồm: xử lý và lưu trữ thông tin, tổ chức văn phòng, tổ chức các buổi hội họp, chiêu đãi, công tác lễ tân, trợ giúp thủ trưởng cơ quan, đơn vị trong công tác quản lý để thu được kết quả cao hơn trong công việc...

Quản trị văn phòng là một lĩnh vực quản trị có nội dung phong phú và phức tạp. Không phải nhà quản lý nào, thủ trưởng nào cũng được trang bị đầy đủ kiến thức về quản trị văn phòng, vì vậy đó có lẽ là hạn chế và làm giảm hiệu quả công việc của họ.

Đối với sinh viên khoa quản trị kinh doanh sau khi tốt nghiệp công việc của họ thường gắn liền công tác văn phòng nên việc trang bị kiến thức quản trị văn phòng là hết sức cần thiết.

Để đáp ứng được nhu cầu chính đáng đó, Khoa Quản trị kinh doanh trường Đại học Kinh tế Quốc dân kết hợp với Nhà xuất bản Lao động - Xã hội xuất bản giáo trình "Quản trị văn phòng".

GS.TS Nguyễn Thành Độ biên soạn Chương 1

GVC. Nguyễn Thị Thảo biên soạn các Chương 2, 5, 6, 7, 8

GV.ThS Trần Thị Phương Hiền biên soạn các Chương 3 và 4

Lần đầu tiên giáo trình "Quản trị văn phòng" được xuất bản nên không thể tránh khỏi những sai sót. Chúng tôi mong nhận được sự góp ý và nhận xét của các đồng nghiệp và học viên để chúng tôi sẽ rút kinh nghiệm ở lần tái bản sau.

Xin chân thành cảm ơn.

TÁC GIẢ

CHƯƠNG I

CÔNG TÁC TỔ CHỨC VĂN PHÒNG

I. KHÁI NIỆM, CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ CỦA VĂN PHÒNG

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*: Văn phòng 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*: Văn phòng 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.

- Ngoài ra văn phòng còn được hiểu là phòng làm việc của thủ trưởng có tầm cỡ cao như: Nghị sỹ, kiến trúc sư trưởng...

Mặc dù văn phòng có thể hiểu theo những cách khác nhau nhưng đều có điểm chung đó là:

+ Văn phòng phải là *bộ máy* được tổ chức thích hợp với đặc điểm cụ thể của từng cơ quan. Ở các cơ quan đơn vị có quy mô lớn thì bộ máy văn phòng sẽ gồm nhiều bộ phận với số lượng cán bộ nhân viên cần thiết để thực hiện mọi hoạt động; còn các cơ quan đơn vị có quy mô nhỏ, tính chất công việc đơn giản thì văn phòng có thể gọn nhẹ ở mức độ tối thiểu.

+ Văn phòng phải có *địa điểm hoạt động giao dịch* với cơ sở vật chất nhất định. Quy mô của các yếu tố vật chất này sẽ phụ thuộc vào quy mô, đặc điểm hoạt động của công tác văn phòng.

2. Chức năng của văn phòng

Xuất phát từ quan niệm về văn phòng và công tác văn phòng, có thể thấy văn phòng có những chức năng sau đây:

a. Chức năng tham mưu tổng hợp

Tham mưu là một hoạt động cần thiết cho công tác quản lý. Người quản lý phải quán xuyến 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.

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.

b. 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...

c. 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.

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.

3. Nhiệm vụ của văn phòng

Từ những chức năng trên, văn phòng phải thực hiện 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.