



QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG



Thiết kế và thực hiện
ThS . PHẠM THỊ NGÂN
Email: hncherish@yahoo.com

1- Thời lượng: 2 ĐVHT

2- Đối tượng: Sinh viên năm 2

3- Những nội dung chủ yếu mà người học cần đầu tư sâu:

- Cách thức tổ chức văn phòng
- Nghiệp vụ thư ký
- Tiến trình quản lý hồ sơ và các biện pháp lưu trữ hồ sơ
- Nghiệp vụ tổ chức hội thảo, hội nghị

MỤC TIÊU GIẢNG DẠY

1- Về tri thức

- Nêu khái niệm về văn phòng; trình bày chức năng và nhiệm vụ của văn phòng;
- Trình bày khái niệm và vai trò của thông tin; Phân tích quy trình tổ chức công tác thông tin trong nghiệp vụ văn phòng;
- Trình bày khái niệm, vai trò và tính chất của công tác lưu trữ; phân tích nội dung các phương pháp lưu trữ hồ sơ;
- Trình bày nghiệp vụ tổ chức một ngày làm việc; nêu quy trình tổ chức một cuộc hội nghị; phân tích những yêu cầu về tổ chức các chuyến đi công tác của lãnh đạo;
- Phân tích tiến trình điều tra công việc văn phòng; trình bày các biện pháp kiểm soát công việc văn phòng.

MỤC TIÊU GIẢNG DẠY

2- Về kỹ năng

- Kỹ năng về lựa chọn địa điểm văn phòng
- Kỹ năng bố trí văn phòng;
- Kỹ năng tổ chức công tác thông tin trong văn phòng;
- Kỹ năng quản lý hồ sơ;
- Kỹ năng lưu trữ hồ sơ;
- Kỹ năng tổ chức các cuộc hội thảo, hội nghị;
- Kỹ năng lễ tân

3- Về thái độ

- Tích cực làm việc và học tập theo nhóm;
- Có ý thức vận dụng kiến thức đã học vào công việc thực tế

PHƯƠNG PHÁP VÀ PHƯƠNG TIỆN DẠY HỌC

- **Phương pháp:** Giải thích, thảo luận nhóm nhỏ, thảo luận tập thể, thực hành.
- **Phương tiện:** Tài liệu in, computer + projector

HÌNH THỨC ĐÁNH GIÁ

Thành phần	Thời lượng	Tóm tắt bp đánh giá	Trọng số	Thời điểm
KT lần 1	20'	Thuyết trình nhóm	10%	Tuần 27-30
KT lần 2	60'	KT tự luận	20%	Tuần 33
KT cuối kỳ	90'	KT tự luận	70%	Lịch PĐT

CẤU TRÚC MÔN HỌC

- Chương 1: Một số vấn đề chung về quản trị văn phòng;
- Chương 2: Lựa chọn địa điểm thiết kế văn phòng
- Chương 3: Quản lý hồ sơ
- Chương 4: Nghiệp vụ văn phòng;
- Chương 5: Kiểm soát công việc văn phòng

NỘI DUNG TỰ HỌC

- **Chương 1:** Những tác động của môi trường đến công việc văn phòng;
- **Chương 2:** Các yếu tố liên quan đến việc chọn lựa văn phòng;
- **Chương 3:** Tiến trình quản lý hồ sơ;
- **Chương 4:** Nghệ thuật tiếp khách và nghe điện thoại;
- **Chương 5:** Sắp xếp thời khóa biểu công việc văn phòng

NỘI DUNG TỰ HỌC

- Hình thức tự học: phân theo nhóm nhỏ;
- Thời gian tự học: Chuẩn bị trước ở nhà 01 tuần, sau đó trình bày trước lớp tối đa 20 phút;
- Yêu cầu sản phẩm: Các nhóm nộp tiểu luận bằng file word và trình bày trước lớp bằng powerpoint;

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Thành Độ, Quản trị văn phòng, Trường ĐH KTQD HN, 2005;
2. Nguyễn Hữu Thân, Quản trị hành chính văn phòng, Nhà xuất bản Thống kê, 2008;
3. Mike Harvey, Quản trị hành chính văn phòng, NXB Hồng Đức, 2008
4. Vương Thị Kim Thanh, Quản trị hành chính văn phòng, NXB Thống kê, 2009

Chương 1: SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ

QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

1.1 Khái niệm về văn phòng

Văn phòng là bộ phận đảm trách các hoạt động 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 (Nguyễn Thành Độ, *Quản trị văn phòng*, Trường ĐH KTQD HN, 2005)

Văn phòng được hiểu theo

- ▣ 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 một đơn vị;
- ▣ 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.

1.2 VAI TRÒ CỦA VĂN PHÒNG TRONG MỘT TỔ CHỨC

1. Tham mưu tổng hợp cho cơ quan đơn vị
2. Giúp việc cho bộ máy lãnh đạo và quản lý, 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;
 - Đảm bảo cơ sở vật chất và phương tiện, điều kiện làm việc cho cơ quan
3. Là trung tâm, đầu mối giao tiếp của cơ quan

1.3 QUẢN TRỊ THÔNG TIN VÀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG LÀ MỘT HỆ THỐNG

1.3.1 Khái niệm về quản trị thông tin

Quản trị Thông tin là việc một cơ quan sử dụng các phương thức để lập kế hoạch, tập hợp, tái tạo, tổ chức, sử dụng, kiểm soát, phổ biến và loại bỏ một cách hiệu quả các thông tin liên quan đến các công việc, hoạt động của các cơ quan đó (Nguyễn Thành Độ, *Quản trị văn phòng*, Trường ĐH KTQD HN, 2005)

1.3.3 NHỮNG YÊU CẦU KHI TỔ CHỨC THÔNG TIN TRONG NGHIỆP VỤ

VĂN PHÒNG

- ❖ Đảm bảo sự phù hợp
- ❖ Đảm bảo sự chính xác
- ❖ Đảm bảo sự đầy đủ
- ❖ Đảm bảo sự kịp thời
- ❖ Đảm bảo tính hệ thống
- ❖ Đảm bảo tính đơn giản dễ hiểu
- ❖ Đảm bảo sự bí mật
- ❖ Đảm bảo tính hiệu quả

1.4 NHỮNG TÁC ĐỘNG CỦA MÔI TRƯỜNG ĐẾN CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

- Y tế và phúc lợi
- Sự sạch sẽ
- An toàn
- Phòng chống hỏa hoạn
- Ánh sáng
- Trang trí
- Thông gió
- Nhiệt độ văn phòng
- Tiếng ồn

Chương 2: LỰA CHỌN ĐỊA ĐIỂM

THIẾT KẾ VĂN PHÒNG

2.1 Các yếu tố liên quan đến quyết định chọn lựa địa điểm văn phòng

a. Khối lượng công việc văn phòng

- Khối lượng công việc ảnh hưởng đến vị trí, quyết định nơi sẵn có các văn phòng thích hợp;
- Khối lượng văn phòng liên quan đến: quy mô của tổ chức và mục đích

2.1 Các yếu tố liên quan đến quyết định chọn lựa địa điểm văn phòng

b. Số lượng vị trí

Số lượng và nơi chốn của các vị trí mà tại đó tổ chức hoạt động sẽ ảnh hưởng đến vị trí của các văn phòng của tổ chức đó.

c. Sự sẵn có của các nguồn nhân lực

Vấn đề việc lựa chọn vị trí văn phòng có nguồn nhân lực cung ứng lao động thuận lợi là các điều kiện quan trọng;

2.1 Các yếu tố liên quan đến quyết định chọn lựa địa điểm văn phòng

d. Cơ sở hạ tầng

Điều kiện cơ sở hạ tầng tốt hoặc khu vực có đủ tài nguyên cần thiết là một trong những điều kiện để thu hút lao động đồng thời đó cũng là điều kiện chọn lựa địa điểm đặt văn phòng.

e. Yếu tố phong thủy

Nhiều chủ đầu tư, lãnh đạo doanh nghiệp thiên hướng chọn vị trí đặt văn phòng làm việc theo phong thủy, nhằm thỏa mãn yếu tố tâm lý....

2.1 Các yếu tố liên quan đến quyết

chọn lựa địa điểm văn phòng

e. Những yếu tố khác

- Hệ thống xa lộ
- Chuyên viên/nhân viên có chuyên môn
- Thị trường
- Môi trường dân cư.
- Giao thông(hệ thống sân bay, tàu hỏa ...)
- Cơ sở văn hóa/giải trí
- Nhà cung ứng

2.2 PHƯƠNG PHÁP RA QUYẾT ĐỊNH CHỌN ĐỊA ĐIỂM VĂN PHÒNG

❖ Phương pháp ma trận

Dùng ma trận để thu thập thông tin định tính và định lượng về những địa điểm khác nhau nhằm: cung cấp một danh sách kiểm tra và định lượng hóa các thông tin định tính.

❖ Phương pháp phân tích những yếu tố ảnh hưởng (giá thành thuê mặt bằng, chi phí lao động...)

Chương 3: QUẢN LÝ HỒ SƠ

3.1 CÁC KHÁI NIỆM

Hồ sơ là một tập công văn giấy tờ có liên quan với nhau về một sự việc, một vấn đề, hoặc một người hình thành trong quá trình giải quyết công việc (*Nguyễn Thành Độ, Quản trị văn phòng, Trường ĐH KTQD HN, 2005*)

3.2 TIẾN TRÌNH QUẢN LÝ HỒ SƠ TRONG NGHIỆP VỤ VĂN PHÒNG

- ★ Sử dụng hồ sơ
- ★ Xác định hồ sơ lưu
- ★ Lập danh mục hồ sơ
- ★ Nhận dạng, phân loại hồ sơ
- ★ Sắp xếp, bảo quản hồ sơ
- ★ Cập nhật hồ sơ
- ★ Kiểm tra thời gian lưu giữ
- ★ Hủy hồ sơ

3.3 CÁCH XỬ LÝ HỒ SƠ

3.3.1 XỬ LÝ VĂN BẢN ĐẾN

Khái niệm: Văn bản, tài liệu, thư từ do cơ quan tiếp nhận được của các nơi khác được gọi là công văn *đến* (Nguyễn Thành Độ, *Quản trị văn phòng, Trường ĐH KTQD HN, 2005*).

THỦ TỤC TIẾP NHẬN VĂN BẢN ĐẾN

- Kiểm tra phân loại văn bản
- Xử lý sơ bộ Đóng dấu và vào sổ đăng ký văn bản đến
- Phân chuyển văn bản Đến
- Giải quyết và theo dõi việc giải quyết văn bản Đến

3.3.2 XỬ LÝ CÔNG VĂN ĐI

Khái niệm:

Tất cả những văn bản, giấy tờ, tài liệu, do cơ quan gửi đi gọi chung là văn bản Đi (Nguyễn Thành Độ, Quản trị văn phòng, Trường ĐH KTQD HN, 2005)

Quy trình xử lý văn bản Đi

- Nghiên cứu và soạn thảo văn bản
- Tiếp nhận yêu cầu
- Duyệt văn bản
- Kiểm tra hồ sơ
- Kiểm tra thể thức văn bản
- Vào sổ đăng ký văn bản Đi
- Sắp xếp lưu văn bản

3.4 CÁC BIỆN PHÁP LƯU TRỮ HỒ SƠ

3.4.1 Vai trò của việc lưu giữ hồ sơ

- Đảm bảo cung cấp thông tin kịp thời
- Xử lý công việc nhanh gọn, có hiệu quả.
- Có thể dễ dàng tìm hồ sơ khi nhân viên bệnh, nghỉ việc riêng
- Thuận lợi cho việc chuyển giao thông tin hồ sơ khi nhân viên chuyển bộ phận, nghỉ việc...

3.4.2 NHỮNG NGUYÊN TẮC LƯU TRỮ HỒ SƠ

- a) Xây dựng hoặc bố trí kho lưu trữ theo đúng tiêu chuẩn quy định.
- b) Thực hiện các biện pháp phòng, chống cháy, nổ; phòng, chống thiên tai; phòng gian, bảo mật đối với kho lưu trữ và tài liệu lưu trữ.
- c) Trang bị các thiết bị kỹ thuật, phương tiện bảo quản tài liệu lưu trữ;
- d) Duy trì nhiệt độ, độ ẩm, ánh sáng phù hợp với từng loại hình tài liệu lưu trữ;
- e) Thực hiện các biện pháp phòng, chống côn trùng, nấm mốc, khử a-xít và các tác nhân khác gây hư hỏng tài liệu

3.4.3 CÁC HỒ SƠ CẦN LƯU TRỮ

- Hồ sơ tối cần thiết
- Hồ sơ quan trọng
- Hồ sơ thường sử dụng
- Hồ sơ không cần thiết

HỒ SƠ TỐI CẦN THIẾT

✓ Là các hồ sơ cần thiết cho sự tồn tại của tổ chức. Đó là các hồ sơ không

thể thay thế được bao gồm:

- ✓ Bản chính các hợp đồng
- ✓ Bản quyền
- ✓ Hợp đồng thuê mướn
- ✓ Hợp đồng đại lý
- ✓ Con dấu, nhãn hiệu đăng ký bản quyền

HỒ SƠ QUAN TRỌNG

Đây là các loại hồ sơ có thể thay thế hoặc có thể sao lại nhưng rất tốn kém:

- ❖ Hồ sơ về thuế
- ❖ Hóa đơn và sổ lương
- ❖ Các khoản phải trả
- ❖ Tài khoản phải thu

HỒ SƠ THƯỜNG SỬ DỤNG

- ✓ Các đơn đặt hàng
- ✓ Danh sách nhân viên
- ✓ Danh sách các nhà cung cấp
- ✓ Hợp đồng chuyên chở
- ✓ Namecard

HỒ SƠ KHÔNG CẦN THIẾT

- Đây là loại hồ sơ nên hủy bỏ sau khi kết thúc công việc sau khi đã lưu trữ 1 vài ngày, vài tuần hay vài tháng
- Ví dụ
 - Thông báo nội bộ
 - Thông báo các cuộc họp
 - Lịch làm việc

3.4.5 CÁC PHƯƠNG PHÁP LƯU TRỮ

a. LƯU TRỮ THỦ CÔNG

- ✓ Hệ thống theo vần mẫu tự
- ✓ Hệ thống số thứ tự
- ✓ Hệ thống mẫu tự- số thứ tự

ƯU NHƯỢC ĐIỂM CỦA LƯU TRỮ THỦ CÔNG

□ Ưu điểm

- ✓ Dễ sử dụng
- ✓ Nhanh chóng
- ✓ Giảm chi phí

□ Nhược điểm

- ✓ Chiếm diện tích
- ✓ Dễ gây cháy nổ
- ✓ Dễ gây quá tải

b. LƯU THEO VẦN MẪU TỰ

- Hồ sơ tên theo mẫu tự ABC
- Hồ sơ đề tài theo mẫu tự ABC
- Hồ sơ khu vực địa lý theo mẫu tự ABC

c. LƯU THEO SỐ THỨ TỰ

- Hệ thống lưu trữ số liên tục (tăng dần): đơn giản, không hết số.
- Hệ thống lưu trữ sử dụng số tự nhiên (như là một dạng mã số), ví dụ: 7-25-30.
- Hệ thống lưu trữ bằng mã số: sử dụng kết hợp chữ và số, trong đó thông thường các chữ là các mã hiệu, các số chỉ thứ tự trong mã đó.

LƯU TRỮ HIỆN ĐẠI

- 📁 Lưu trữ bằng máy vi tính
- 📁 Đĩa CD
- 📁 Ổ cứng rời
- 📁 Các loại đĩa mềm
- 📁 Làm bằng vi phim

4.1 Lên kế hoạch tổ chức các cuộc họp

4.1.1 Ý nghĩa của các cuộc họp

- ✓ Là hình thức để thu thập truyền đạt thông tin
- ✓ Là nơi phát huy quyền làm chủ của mọi người thông qua việc bày tỏ quan điểm, bàn bạc và đóng góp ý kiến;

4.1.2 PHÂN LOẠI CÁC CUỘC HỌP

a. Căn cứ vào tính chất và mục đích của cuộc họp

- ✓ Hội nghị phát triển
- ✓ Hội nghị trao đổi thông tin
- ✓ Hội nghị mở rộng dân chủ
- ✓ Hội nghị bàn bạc giải quyết vấn đề

b. Căn cứ vào các khâu của quá trình quản lý

- Hội nghị bàn bạc ra quyết định
- Hội nghị phổ biến triển khai
- Hội nghị kiểm tra đôn đốc
- Hội nghị sơ kết tổng kết

c. Căn cứ vào hình thức tổ chức

- Hội nghị không chính thức
- Hội nghị chính thức, công khai

a. Lập kế hoạch hội nghị

- Tên hội nghị
- Mục đích yêu cầu, nội dung
- Đối tượng thành phần tham gia
- Địa điểm tiến hành
- Thời gian
- Các công việc chuẩn bị
- Kinh phí
- Phân công chịu trách nhiệm

4.1.3 PHƯƠNG PHÁP TỔ CHỨC HỘI NGHỊ

b. Công tác chuẩn bị tổ chức hội nghị

- Xác định mục đích, nội dung, chủ đề hội nghị
- Ấn định thời gian cụ thể
- Xây dựng chương trình cụ thể cho từng nội dung của hội nghị
- Phân công người, bộ phận chịu trách nhiệm trực tiếp từng phần việc
- Chuẩn bị công văn, giấy mời kèm theo chương trình và tài liệu hướng dẫn
- Chuẩn bị các tài liệu cần thiết cho lãnh đạo
- Chuẩn bị hội trường phòng họp

c. Tổ chức điều hành hội nghị

- Tổ chức đón tiếp khách
- Điểm danh
- Điều hành hội nghị

Phần khai mạc : tuyên bố lý do, giới thiệu chủ tịch đoàn, thư ký và giới thiệu chương trình

- Ghi biên bản hội nghị
- Tổng kết hội nghị

4.1.3 PHƯƠNG PHÁP TỔ CHỨC HỘI NGHỊ

d. Các công việc sau hội nghị(hậu họp)

- Biên tập lại biên bản, hồ sơ;
- Theo dõi, đôn đốc các quyết định của hội nghị;
- Tham gia giải quyết các vấn đề liên quan đến hậu cần
- Biên tập kỷ yếu
- Rút kinh nghiệm việc tổ chức hội nghị
- Thông báo kết quả hội nghị và triển khai thực hiện

4.2 LÊN KẾ HOẠCH SẮP XẾP CÁC CHUYỂN ĐI CÔNG TÁC CỦA LÃNH ĐẠO

4.2.1 Vai trò của các chuyến đi công tác

4.2.2 Lập kế hoạch các chuyến đi công tác

- Mục tiêu của chuyến đi
- Nội dung công tác
- Thời gian công tác
- Cán bộ đi cùng
- Phương tiện giao thông
- Các tài liệu cần thiết
- Kinh phí

a. Liên hệ với nơi công tác

Mọi chuyến đi đều phải liên hệ trước về thời gian, nội dung với nơi đến công tác, thậm chí cần phải đưa vào kế hoạch cụ thể.

b. Chuẩn bị nội dung công tác, nghiên cứu, tham khảo

- ▣ Các nội dung công tác phải được sự giúp đỡ của thư ký, các bộ phận chức năng, các chuyên gia phối hợp giúp lãnh đạo soạn thảo.
- ▣ Chuẩn bị các tài liệu tham khảo cần thiết
- ▣ Tổng hợp tài liệu theo danh mục nếu cần thiết

c. Chuẩn bị giấy tờ và các phương tiện vật chất

- Giấy giới thiệu
- Giấy đi đường
- Chứng minh nhân dân
- Đối với các chuyến đi công tác nước ngoài còn phải chuẩn bị vé, hộ chiếu v.v
- Tạm ứng kinh phí

4.2.3 CHUẨN BỊ CỤ THỂ CHO CÁC CHUYẾN ĐI

d. Chuẩn bị các phương tiện giao thông

Tùy theo đặc điểm, thời gian, tính chất của từng chuyến đi mà lựa chọn phương tiện giao thông phù hợp như: máy bay, tàu hỏa, ô tô...

4.3 NGHỆ THUẬT TIẾP KHÁCH VÀ NGHE ĐIỆN THOẠI

4.3.1 Hoạt động đón tiếp khách tại cơ quan

a. Trang bị lễ tân

- Bàn, ghế tiếp khách, để khách ngồi đợi
- Sổ đăng ký khách đến xin liên hệ công tác
- Điện thoại
- Tủ đựng đồ uống
- Sơ đồ cơ quan
- Danh bạ điện thoại nội bộ
- Máy tính
- Hoa, chậu cây cảnh

b. Phân loại khách

- Khách ngoài cơ quan bao gồm: khách hàng, khách đến liên hệ công tác, khách tham quan...
- Khách nội bộ: Khách từ các bộ phận khác đến làm việc

c. **Đón tiếp khách**

Cần trang bị các vật dụng cần thiết và bố trí lịch

sự sạch sẽ để đón tiếp khách. Sau khi làm các thủ tục cần thiết, nhân viên thường trực thông báo cho

thư ký biết những khách đang chờ và yêu cầu của họ;

4.3.1 HOẠT ĐỘNG TIẾP KHÁCH TẠI CƠ QUAN

□ Chào hỏi khách

- ✓ Tất cả khách đến cơ quan phải được chào hỏi với thái độ tôn trọng và lịch sự;
- ✓ Chào hỏi khách bằng các đại từ nhân xưng lịch thiệp;
- ✓ Tự giới thiệu mình sau đó khéo léo hỏi tên khách;
- ✓ Sử dụng lời chào đón chuẩn mực như một mẫu chào khách;

4.3.1 HOẠT ĐỘNG TIẾP KHÁCH TẠI CƠ QUAN

□ Những việc tiếp theo sau khi chào hỏi

- ✓ Tổ sự quan tâm đến khách;
- ✓ Ghi tên khách
- ✓ Độc lập giải quyết công việc trong phạm vi quyền hạn;
- ✓ Sắp xếp khách làm việc với thủ trưởng

d. Ngắt quãng hay kết thúc cuộc nói chuyện

□ Trong trường hợp bất khả kháng, người thư ký phải ngắt quãng hoặc kết thúc câu chuyện của chủ

trường

□ Chào hỏi lịch sự khi khách ra về

e. Tổ chức các buổi hẹn gặp

- Sắp xếp các buổi hẹn gặp của khách khi cần thiết;
- Nắm các thông tin liên quan đến buổi hẹn gặp;
- Người thư ký phải nắm rõ lịch các buổi hẹn gặp.

f. Xử lý các phàn nàn của khách

- Tìm cách tách riêng
- Lắng nghe lời phàn nàn của khách
- Ghi lại những nội dung chính
- Bày tỏ sự thông cảm với khách
- Xin lỗi khách, không bào chữa và tránh tranh luận;
- Cảm ơn khách đã bày tỏ ý kiến
- Giải thích những công việc cụ thể;
- Báo cáo lại với thủ trưởng hoặc các bộ phận liên quan để có hướng xử lý kịp thời
- Theo dõi việc xử lý

4.3.2 TIẾP KHÁCH QUA ĐIỆN THOẠI

a. Vai trò của điện thoại trong văn phòng

- Là phương tiện trao đổi thông tin thuận lợi và nhanh chóng nhất;
- Là cách chủ yếu để thực hiện giao tiếp bằng lời;
- Tạo ấn tượng ban đầu trước khi tiếp xúc trực tiếp

b. Sử dụng điện thoại để tiếp khách

- Trả lời các cuộc điện thoại
- Chuyển các cuộc gọi
- Duy trì các cuộc gọi
- Thực hiện các lời nhắn
- Thực hiện các cuộc gọi

4.3.2 TIẾP KHÁCH QUA ĐIỆN THOẠI

Xử lý các cuộc gọi đến:

- + Nhắc Ông nghe nhanh chóng
- + Tự xưng danh
- + Giữ lời chào người gọi đến
- + Hỏi xem bạn giúp được gì cho họ
- + Kiểm chế tâm lý bực bội khi gặp phải người gọi có thái độ bực tức
- + Tế nhị hỏi tên và lý do khi người gọi không xưng tên và lý do gọi

Chuyển/ duy trì các cuộc gọi

- Đừng để khách phải chờ đợi một cách không cần thiết
- Nếu phải chờ đợi phải thông báo cho khách biết
- Luôn có danh mục điện thoại nội bộ để có thể chuyển các cuộc gọi nhanh chóng
- Khi chuyển phải giải thích lý do để người gọi rõ;
- Mời thủ trưởng đến nghe điện thoại một cách lịch sự nhã nhặn

4.3.2 TIẾP KHÁCH QUA ĐIỆN THOẠI

Thực hiện lời nhắn

- Luôn có giấy bút bên cạnh
- Ghi đầy đủ họ tên, cơ quan, số điện thoại người nhắn và nội dung nhắn
- Nếu chưa rõ phải hỏi lại

Các loại danh bạ điện thoại

- Mã điện thoại quốc tế và trong nước
- Danh bạ điện thoại các địa phương trong nước, quốc tế
- Danh bạ điện thoại thương mại
- Danh bạ điện thoại của các cơ quan chuyên ngành
- Danh bạ điện thoại nội bộ.

Thực hiện các cuộc gọi đi

- Luôn phải có danh bạ điện thoại và sử dụng nó một cách thành thạo;
- Ghi vào sổ tay những số điện thoại phải trao đổi thường xuyên
- Nguyên tắc chung áp dụng cho việc tiến hành các cuộc gọi đi cũng như các cuộc gọi đến là lịch sự, từ ngữ, ngữ điệu thích hợp

Chương 5: HOẠCH ĐỊNH VÀ

SOÁT CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

5.1 HOẠCH ĐỊNH CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

a. Tầm quan trọng của việc hoạch định

□ Hoạch định là tính toán và sắp xếp, thực hiện để các việc có thể xảy ra theo một trật tự nhất định nhằm vào

những mục tiêu cụ thể nào đó.

□ Tiết kiệm thời gian, hiệu quả cao.

□ Giúp người thực hiện công việc có tư duy hệ thống để tiên liệu các tình huống quản lý.

5.1 HOẠCH ĐỊNH CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

b. Phân loại kế hoạch

- Kế hoạch tác nghiệp: là những hoạch định mang tính chất ảnh hưởng thường xuyên đến hoạt động của công ty, như chiến lược, chính sách...
- Kế hoạch một lần: kế hoạch phục vụ cho mục tiêu công việc cụ thể
- Kế hoạch tháng, tuần...
- Kế hoạch làm việc của từng cá nhân...

5.1 HOẠCH ĐỊNH CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

c. Kỹ năng lập kế hoạch

□ Xác định mục tiêu, yêu cầu(Why)

- + Tại sao làm?
- + Ý nghĩa như thế nào?
- + Hậu quả nếu như không làm?
- + Mục tiêu đảm bảo yêu cầu của nguyên tắc “smart”: Specific, Measurable, Achievable, Realistics, timebound

5.1 HOẠCH ĐỊNH CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

- **Xác định nội dung công việc (What)**
 - + Làm gì để đạt được điều ấy?
 - + Các bước chính cần tiến hành là gì?
- **Xác định người thực hiện công việc (Who) liên quan đến các vấn đề**
 - + Ai làm việc đó?
 - + Ai kiểm tra?
 - + Ai hỗ trợ?
 - + Ai chịu trách nhiệm

5.1 HOẠCH ĐỊNH CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

- **Xác định thời gian thực hiện công việc(When)**
 - + Xác định tiến độ thời gian, phân bổ nguồn lực cũng như chi phí và lợi ích.
 - + Xác định mức độ khẩn cấp của từng công việc.
- **Xác định địa điểm thực hiện công việc(Where)**

Công việc đó thực hiện tại đâu? Kiểm tra ở bộ phận nào? ...

5.1 HOẠCH ĐỊNH CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

▣ **Xác định phương pháp thực hiện công việc(How)**

- + Tài liệu hướng dẫn là gì?
- + Cách thức thực hiện như thế nào?
- + Tiêu chuẩn là gì?
- + Nếu có máy móc thì vận hành như thế nào?

▣ **Xác định phương pháp kiểm soát**

- + Cần đặt ra tiêu chí chuẩn mực
- + Đo lường bằng dụng cụ, máy móc như thế nào
- + Làm sao để biết việc thực hiện diễn ra suôn sẻ?
Dự kiến có khả năng lệch lạc gì xảy ra? ...

5.1 HOẠCH ĐỊNH CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

□ **Xác định phương pháp kiểm tra**

- + Có những bước công việc nào cần phải kiểm tra?
- + Tần suất kiểm tra như thế nào?
- + Ai là người kiểm tra?
- + Những điểm kiểm tra nào là trọng yếu?

□ **Xác định nguồn lực(5M): Man, money, material, Machine, Method)**

5.2 KIỂM TRA CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

a. Tầm quan trọng của việc kiểm tra

- ❖ Bảo đảm kết quả đạt được phù hợp với mục tiêu của tổ chức;
- ❖ Bảo đảm các nguồn lực được sử dụng một cách hữu hiệu;
- ❖ Phổ biến những chỉ dẫn cần thiết một cách liên tục để cải tiến việc hoàn thành công việc, tiết kiệm thời gian, công sức của mọi người;
- ❖ Phát hiện kịp thời các sai sót và bộ phận chịu trách nhiệm để chấn chỉnh.

5.2 KIỂM TRA CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

b. Nguyên tắc kiểm tra

- ❖ Việc kiểm tra cần phải thiết kế theo các kế hoạch cụ thể;
- ❖ Việc kiểm tra phải được thiết kế theo từng cấp bậc và tâm lý của nhà quản trị;
- ❖ Việc kiểm tra phải vạch rõ các chỗ khác biệt của các điểm thiết yếu;
- ❖ Việc kiểm tra phải khách quan;
- ❖ Hệ thống kiểm tra phải phù hợp với không khí của tổ chức;
- ❖ Việc kiểm tra phải tiết kiệm;
- ❖ Việc kiểm tra phải tác động điều chỉnh;
- ❖ Việc kiểm tra phải được thực hiện tại những điểm trọng yếu;
- ❖ Việc kiểm tra phải tương xứng

5.2 KIỂM TRA CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

c. Các lĩnh vực kiểm tra

- ❖ **Kiểm tra hành chính:** kiểm tra qua công văn giấy tờ;
- ❖ **Kiểm tra tác nghiệp:** Kiểm tra các nghiệp vụ chuyên môn như sắp xếp hồ sơ, lưu trữ, thông tin... xem có đúng tiêu chuẩn thủ tục không

5.2 KIỂM TRA CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

❖ **Kiểm tra dự phòng:** Là hệ thống tiêu liệu trước sai sót xảy ra để tiến hành điều chỉnh ngay lập tức, hoặc đề ra các biện pháp kiểm soát phòng ngừa.

- + Những điểm nào phản ánh rõ nhất mục tiêu của bộ phận mình?
- + Những điểm nào phản ánh rõ nhất tình trạng không đạt mục tiêu?
- + Những điểm nào là điểm đo lường tốt nhất cho sự sai lạc?
- + Những điểm nào là điểm quản lý biết ai là người chịu trách nhiệm về sự thất bại?
- + Tiêu chuẩn kiểm tra nào ít tốn kém nhất?
- + Các điểm kiểm tra nào là trọng yếu?

5.2 KIỂM TRA CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

❖ Kiểm tra trong khi thực hiện

- + Kiểm tra thông qua các báo cáo, đề xuất của nhân viên gửi lên;
- + Kiểm tra theo từng đợt thông báo trước;
- + Kiểm tra bằng phương pháp quan sát như theo dõi hành vi thực hiện, cụ thể như cách thực sắp xếp dụng cụ làm việc, hồ sơ...
- + Kiểm tra bằng cách theo dõi thông tin qua mạng máy tính;
- + Kiểm tra đột xuất;

5.2 KIỂM TRA CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

❖ Kiểm tra sau khi thực hiện

- + Đối chiếu kết quả với mục tiêu;
- + Đúc kết kinh nghiệm;
- + Giúp nhà quản trị đánh giá được hiệu quả của công tác hoạch định;

5.2 KIỂM TRA CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

d. Tiến hành kiểm tra công việc văn phòng

- ❖ Lập kế hoạch kiểm tra;
- ❖ Truyền đạt kế hoạch và phân công nhiệm vụ;
- ❖ Thu thập tiêu chuẩn về hiệu quả công việc;
- ❖ Thu thập dữ liệu để đo lường tiến độ;
- ❖ So sánh kết quả với chuẩn mực mục tiêu
- ❖ Điều chỉnh và phòng ngừa;

5.2 KIỂM TRA CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

- ❖ Sự đầy đủ về thông tin
- ❖ Những xét đoán về điều hành
- ❖ Tính chính xác
- ❖ Làm công việc đúng hạn
- ❖ Khía cạnh về lỗi kiểm soát chất lượng trong công việc văn phòng
- ❖ Hành động có thể giảm thiểu các lỗi
- ❖ Sửa lỗi

5.3 KIỂM SOÁT TÀI CHÍNH TRONG VĂN PHÒNG

- ❖ Tiền tiêu vật trong văn phòng
- ❖ Dự trù kinh phí
- ❖ Ngân sách tiền mặt

5.4 SẮP XẾP THỜI KHÓA BIỂU

- ❖ Dự đoán công việc
- ❖ Vạch chương trình làm việc ngắn hạn
- ❖ Vạch chương trình làm việc dài hạn