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

Đồng chủ biên: GS. TS. Nguyễn Thành Độ
Th.S Nguyễn Ngọc Điệp - Th.S Trần Phương Hiền

Giáo trình

QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

(Tái bản lần thứ nhất, có sửa đổi bổ sung)

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
2012

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

Đồng chủ biên: GS. TS. NGUYỄN THÀNH ĐỘ
ThS. NGUYỄN NGỌC ĐIỆP
ThS. TRẦN PHƯƠNG HIỀN

Giáo trình

QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

(Tái bản lần thứ nhất, có sửa đổi bổ sung)

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
2012

LỜI NÓI ĐẦU

Cho dù là cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp tư nhân hay công ty đa quốc gia... cũng không thể thiếu được bộ phận văn phòng. Bộ phận này được coi là "bộ mặt" của các cơ quan, doanh nghiệp; đóng vai trò quan trọng góp phần tạo nên sự thành công 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 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 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 công việc của họ. Tác giả Mike Harvey từng nói "Tôi có thể chết ngập trong đống giấy tờ nếu không có hệ thống văn phòng hữu hiệu".

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, năm 2005 khoa Quản trị Kinh doanh trường Đại học Kinh tế Quốc dân kết hợp với Nhà xuất bản Lao động - Xã hội lần đầu tiên xuất bản giáo trình "***Quản trị văn phòng***" do GS.TS. Nguyễn Thành Độ và GVC. Nguyễn Thị Thảo chủ biên. Kế thừa những nội dung lần đầu xuất bản, lần tái bản thứ 2 này, giáo trình được đổi mới và bổ sung thêm 6 chương cho phù hợp với xu hướng quản trị văn phòng hiện đại.

Giáo trình ***Quản trị văn phòng*** này nhằm phục vụ cho việc học tập nghiên cứu của sinh viên các hệ dài hạn, tại chức, bằng đại học thứ 2 thuộc các chuyên ngành quản trị kinh doanh của

trường Đại học Kinh tế Quốc dân. Đây cũng là tài liệu tham khảo cho những người làm quản lý, nhân viên văn phòng trong các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp.

Nội dung của giáo trình gồm 12 chương chia làm 2 phần:

Phần I: *Những vấn đề chung về văn phòng và tổ chức văn phòng, gồm 3 chương: Chương 1: Đại cương về văn phòng và quản trị văn phòng; Chương 2: Công tác tổ chức văn phòng; Chương 3: Quản trị lao động văn phòng*

Phần II: *Các nghiệp vụ cơ bản của văn phòng gồm 9 chương còn lại gồm: Chương 4: Tổ chức công tác thông tin của văn phòng; Chương 5: Quản lý thời gian làm việc; Chương 6: Tổ chức tiếp khách; Chương 7: Tổ chức hội họp, hội nghị; Chương 8: Tổ chức các chuyến đi công tác; Chương 9: Công tác văn thư; Chương 10: Công tác lưu trữ; Chương 11: Soạn thảo văn bản quản lý; Chương 12: Kỹ thuật soạn thảo một số văn bản hành chính thông thường.*

Các tác giả tham gia biên soạn giáo trình này (dựa trên tính kế thừa) bao gồm:

- ThS.GV. Nguyễn Ngọc Điệp biên soạn các chương: 5,6,7,8,9
- ThS.GV. Trần Phương Hiền biên soạn các chương: 3,4, 10
- GVC. Nguyễn Thị Thảo biên soạn các chương 1,2
- TS. Vũ Hùng Phương biên soạn chương 11,12

Chúng tôi xin chân thành cám ơn GS. TS. Nguyễn Thành Độ và GVC. Nguyễn Thị Thảo đã đồng ý và giúp đỡ, tạo điều kiện để chúng tôi hoàn thành cuốn giáo trình này. Mặc dù đã rất cố gắng bổ sung, hoàn chỉnh để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học song giáo trình này không tránh khỏi những thiếu sót. Chúng tôi mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các đồng nghiệp, các học viên để chúng tôi có thể rút kinh nghiệm cho lần tái bản sau.

Xin chân thành cám ơn

NHÓM TÁC GIẢ

PHẦN I

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ VĂN PHÒNG VÀ TỔ CHỨC VĂN PHÒNG

Chương 1

ĐẠI CƯƠNG VỀ VĂN PHÒNG VÀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

Văn phòng và quản trị văn phòng là những thuật ngữ quen thuộc trong các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp nhưng không phải ai cũng hiểu rõ về vai trò, ý nghĩa của quản trị văn phòng để có thể thực hiện nó một cách có hiệu quả.

Chương này sẽ cho chúng ta cái nhìn tổng quan về văn phòng, quản trị văn phòng, các chức năng, nhiệm vụ của văn phòng cũng như xu hướng hiện đại hoá văn phòng hiện nay.

1. Đại cương về văn phòng

1.1. Quan niệm văn phòng

Văn phòng được hiểu theo nghĩa chung nhất là nơi hoạt động mang tính chất giấy tờ (bàn giấy). Quan niệm này nhằm phân biệt hoạt động của văn phòng với lao động trực tiếp. Tuy nhiên khái niệm này chưa phân biệt rõ hoạt động của văn phòng với hoạt động quản lý nói chung.

Ở bất kỳ một cơ quan đơn vị nào, để phục vụ cho công tác lãnh đạo, quản lý cũng cần phải có một bộ phận chuyên lo công tác thu thập xử lý cung cấp truyền đạt thông tin (bên ngoài và nội bộ), trợ giúp cho công tác quản lý điều hành của ban lãnh đạo, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết cho hoạt động của cơ quan đơn vị, bộ phận đó được gọi là "văn phòng".

Tuy nhiên trong thực tế có những quan niệm khác nhau về văn phòng như sau:

- Văn phòng là bộ phận phụ trách công tác công văn giấy tờ hành chính trong cơ quan đơn vị (theo Từ điển tiếng Việt năm 1992). Quan niệm này đồng nhất văn phòng với bộ phận văn thư của cơ quan, đơn vị.

- Văn phòng là trụ sở làm việc của một cơ quan, đơn vị, là địa điểm mà hàng ngày các cán bộ, công chức đến đó để thực thi công việc (VD: văn phòng UBND các cấp, văn phòng Bộ,...)

- Văn phòng là phòng làm việc của một cán bộ lãnh đạo (có tầm cỡ).VD: văn phòng giám đốc, văn phòng Chủ tịch nước...

- Văn phòng là bộ máy giúp việc cho thủ trưởng cơ quan trong công tác lãnh đạo, quản lý điều hành thực hiện chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị.

Các quan niệm trên đây đều mới phản ánh khía cạnh riêng rẽ của "văn phòng". Để có một định nghĩa đầy đủ về "văn phòng" chúng ta cần xem xét toàn diện các hoạt động diễn ra ở bộ phận này trong các cơ quan đơn vị.

Ở đầu vào văn phòng cần thu thập, xử lý, cung cấp thông tin từ bên ngoài và nội bộ giúp cho lãnh đạo cơ quan có quyết định đúng đắn. Đầu ra gồm những hoạt động phân phối, truyền tải, thu và xử lý thông tin phản hồi giúp cho công tác quản lý điều hành cơ quan đạt kết quả. Đây là nội dung hoạt động rất đặc trưng của công tác văn phòng.

Mặt khác, hoạt động của các cơ quan đơn vị đều cần có các phương tiện vật chất kỹ thuật cần thiết. Văn phòng vừa là đơn vị nghiên cứu đề xuất ý kiến với thủ trưởng cơ quan, vừa là đơn vị trực tiếp thực hiện công việc sau khi có ý kiến phê duyệt của thủ trưởng như: tổ chức mua sắm, quản lý sử dụng các tài sản, trang thiết bị kỹ thuật, kinh phí hoạt động nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng của các yếu tố này.

Như vậy, nếu quan sát ở trạng thái tĩnh thì văn phòng gồm những yếu tố vật chất kỹ thuật và con người. Nếu quan sát ở trạng thái động thì văn phòng bao gồm toàn bộ quá trình vận chuyển thông tin từ đầu vào đến đầu ra phục vụ cho công tác quản lý điều hành mọi hoạt động của cơ quan, đơn vị.

Từ việc xem xét toàn bộ nội dung hoạt động của công tác văn phòng trên đây, chúng ta có thể nêu định nghĩa đầy đủ về