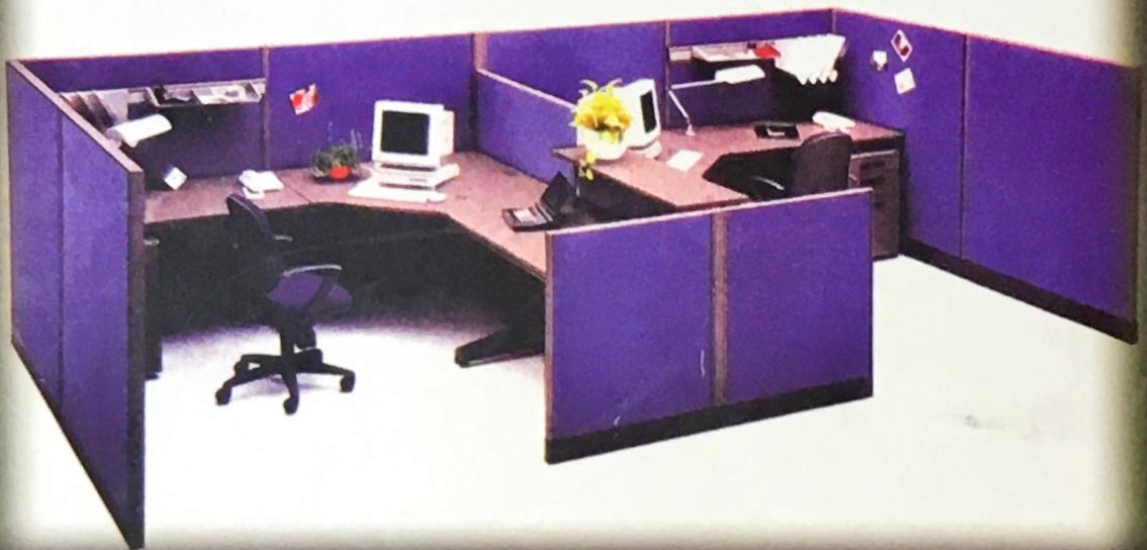


NGUYỄN HỮU THÂN

Quản trị HÀNH CHÁNH VĂN PHÒNG



Barcode
Mã sách: *01040031

NHÀ XUẤT BẢN THỐNG KÊ

NGUYỄN HỮU THÂN, Ph.D/DBA

- Tiến Sĩ Quản Trị Kinh Doanh (U.S.A)
- Nguyên giảng viên cơ hữu Trường Quản Trị Kinh Doanh
Viện Đại Học Đà Lạt 1974 - 1975
- Tu nghiệp Quản Trị Kinh Doanh
tại Vancouver, Canada



QUẢN TRỊ

HÀNH CHÁNH VĂN PHÒNG

Tái Bản Lần Thứ Năm



TÁC GIẢ GIỮ BẢN QUYỀN

**NGHIÊM CẤM IN ẤN HOẶC SAO CHÉP LẠI
DƯỚI MỌI HÌNH THỨC**

NGUYỄN HỮU THÂN, PH.D.ĐA

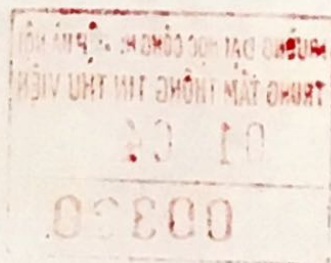
- Tiến Sĩ Quốc Tế Kinh Doanh (U.S.A)
- Nguyên giảng viên ca học Trường Quốc Tế Kinh Doanh
- Viện Đại Học Đa Lợi 1974 - 1975
- Tư nghiệp Quốc Tế Kinh Doanh
- tại Vancouver, Canada



TÁC GIẢ GIỮ BẢN QUYỀN

- Xuất bản lần thứ nhất : 1993
- Tái bản lần thứ hai : 1996
- Tái bản lần thứ ba : 1998
- Tái bản lần thứ tư : 2001
- Tái bản lần thứ năm : 2004

Tái Bản Lần Thứ Năm



TÁC GIẢ GIỮ BẢN QUYỀN

NGHIỆM CẨM LÂN HOẠC SẠO CHÉP LẠI
DƯỚI MỌI HÌNH THỨC

LỜI TỰA

Bất cứ cấp quản trị nào có văn phòng làm việc đều phải quản trị văn phòng của mình gọi là Quản Trị Hành Chánh Văn Phòng. Giáo trình *Quản Trị Hành Chánh Văn Phòng* được viết cho sinh viên đang theo học ngành *Quản trị Kinh Doanh*. Tài liệu này cũng đang được sử dụng cho các *khóa Bồi Dưỡng Kiến thức Quản Trị Hành Chánh Văn Phòng* cho các thư ký và trưởng phó đại diện văn phòng Công ty Nước Ngoài tại TP. Hồ Chí Minh. Đây cũng là một tài liệu tham khảo giúp cho các nhà kinh doanh, các cấp quản trị, các chuyên viên, các bác sĩ, các kỹ sư đang làm công việc hành chánh sự vụ tại bất cứ các cơ quan tổ chức nào biết cách Quản Trị Hành Chánh Văn Phòng của bộ phận mình *một cách khoa học theo tiêu chuẩn quốc tế và hiện đại*. Việt Nam là một thành viên của Hiệp Hội Các Nước Đông Nam Á (ASEAN) từ năm 1995, thành viên của APEC và đang xin gia nhập vào Tổ Chức Thương Mại Thế Giới WTO. Chính vì vậy chúng ta cần phải quản trị HCVP theo tiêu chuẩn hiện đại mà các nước ASEAN và các nước công nghiệp phát triển đang áp dụng.

Ngoài ra, giáo trình này cũng được sử dụng cho sinh viên theo học *Chương Trình Đào Tạo Từ Xa* ngành Quản Trị Kinh Doanh. Sinh viên các ngành Kinh Tế, Kế Toán, Tài Chánh, Ngân Hàng, Du Lịch và Khách sạn cũng nên tham khảo tài liệu này để sau này có khả năng làm công việc hành chánh sự vụ tại bàn giấy thuộc bất cứ công ty, tổ chức hiện đại nào của nước ngoài tại Việt Nam.

Giáo trình này được *tái bản lần thứ tư*, được cập nhật hóa và được sửa lại hoàn toàn, khác hẳn lần xuất bản đầu tiên năm 1993 và lần thứ ba năm 1998. Qua nhiều năm giảng dạy tại các đại học, qua nhiều năm nghiên cứu làm việc với nước ngoài, chúng tôi đã cố gắng tổng hợp kinh

nghiệm QT/HCVF hiện đại tại các nước Mỹ, Canada, Anh, Úc và Hồng Kông cho phù hợp với thực tiễn của Việt Nam. Các văn bản pháp quy như Nghị Định của Văn Phòng Chính Phủ về công tác hành chánh đều được ứng dụng trong tài liệu này.

Chân thành cảm ơn *Giáo Sư Vũ Thế Phú* đã tạo mọi điều kiện để tác phẩm này ra đời. Tác giả cũng chân thành cảm ơn anh *Trần Đức* và các bạn đồng nghiệp xa gần đã góp ý kiến để tác phẩm được tái bản lần này được hoàn thiện hơn. Dù là được tái bản, chắc chắn tác phẩm này không tránh khỏi thiếu sót và nhược điểm. Chúng tôi trân trọng những lời đóng góp và phê bình của quý vị độc giả.

Tp.HCM, Mùa Xuân 2004

Nguyễn Hữu Thân, Ph.D

MỤC LỤC

PHẦN MỘT :	<u>ĐẠI CƯƠNG VỀ QUẢN TRỊ HCVP</u>	tr.5
CHƯƠNG 1 :	HÀNH CHÁNH VĂN PHÒNG :	
	MỘT NGÀNH NGHỀ CHUYÊN NGHIỆP	tr.6
MỤC TIÊU		tr.6
I. NHÀ QUẢN TRỊ HÀNH CHÁNH (GIÁM ĐỐC HAY TRƯỞNG PHÒNG HÀNH CHÁNH QUẢN TRỊ)		tr.8
A. Tiêu Chuẩn Của Nhà Quản Trị HC		tr.8
B. Chức Năng Của Nhà Quản Trị HC		tr.11
C. Chức Vụ Của Các Cấp Quản Trị Hành Chánh		tr.14
II. THƯ KÝ CHUYÊN NGHIỆP		tr.16
A. Định Nghĩa		tr.17
B. Tiêu Chuẩn		tr.19
B.1. Kiến Thức và Kỹ Năng Cơ Bản		
B.2. Các Đức Tính của Thư Ký		
III. ĐẠI CƯƠNG VỀ CÔNG VIỆC HÀNH CHÁNH - BỐI CẢNH TỪ NHÂN VIÊN HCVP ĐẾN CẤP QUẢN TRỊ HCVP		tr.22
A. Cấp Bậc Nhân Viên HCVP		tr.26
B. Cấp Bậc Thư Ký		tr.26
C. Cấp Bậc Quản Trị		tr.28
IV. MỐI QUAN HỆ GIỮA CÁC GIÁM ĐỐC VÀ THƯ KÝ		tr.29
A. Nhiệm Vụ Của Thư Ký Giám Đốc		tr.29
B. Tiêu Chuẩn Tuyển Chọn Thư Ký Giám Đốc		tr.32
TÓM LƯỢC		tr.37
CÂU HỎI ÔN TẬP		tr.38
TỪ NGỮ CĂN BẢN		tr.39

CHƯƠNG 2 :	QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VP LÀ GÌ?	tr.46
MỤC TIÊU		tr.46
I. CHỨC NĂNG CỦA HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG		tr.47
A. Hành Chính Văn Phòng là gì		tr.47
B. Phân Loại Công việc Hành Chính Văn Phòng		tr.49
C. Sự gia tăng công việc Hành Chính		tr.49
II. CHỨC NĂNG CỦA CÁC CẤP QUẢN TRỊ : QUẢN TRỊ HCVP		tr.50
A. Quản Trị Là Gì ?		tr.50
B. Phạm Vi Của Quản Trị		tr.51
C. Các Chức Năng Của Quản Trị		tr.52
D. Thế Nào Là Quản Trị Hành Chính		tr.53
E. Thế Nào Là Công Việc Quản Trị Và Công Việc HCVP		tr.57
F. Quản Trị Hành Chính Một Cách Khoa Học		tr.59
TÓM LƯỢC		tr.61
CÂU HỎI ÔN TẬP		tr.62
TỪ NGỮ CĂN BẢN		tr.62
CHƯƠNG 3 :	HOẠCH ĐỊNH VÀ TỔ CHỨC HCVP	tr.64
MỤC TIÊU		tr.64
I. HOẠCH ĐỊNH HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG		tr.66
A. Tầm Quan Trọng Của Hoạch Định		tr.66
B. Hậu quả Của Công Việc Có Kế Hoạch Và Không Có Kế Hoạch		tr.69
C. Các Công Cụ Hoạch Định		tr.70
II. TỔ CHỨC BỘ MÁY HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG		tr.77
A. Hậu Quả Của Một Tổ Chức Nghèo Nàn		tr.77
B. Mối Quan Tâm Của Nhà QTHC Trong Tổ Chức HC		tr.77
C. Hành Chính Văn Phòng Nên Tập Trung Hay Phân Tán		tr.79
D. Cơ Cấu Tổ Chức Của Bộ Phận Dịch Vụ HCVP		tr.81

E. Các Bước Đi Để Đạt Được Một Tổ Chức HCVP Có Hiệu Quả	tr.85
III. CÁC NGUYÊN TẮC TỔ CHỨC ĐỐI VỚI NHÀ QUẢN TRỊ	tr. 86
A. Nguyên Tắc Về Mục Tiêu	tr.86
B. Nguyên Tắc Về Chức Năng	tr.87
C. Nguyên Tắc Liên Quan Đến Cá Nhân	tr.87
D. Nguyên Tắc Về Trách Nhiệm	tr.88
E. Nguyên Tắc Về Báo Cáo	tr.88
F. Nguyên Tắc Về Quyền Hạn	tr.89
G. Nguyên Tắc Về Ủy Quyền	tr.89
H. Nguyên Tắc Về Tầm Hạn Kiểm Soát	tr.89
I. Nguyên Tắc Điều Hành Tổ Chức	tr.90
IV. CÁC MỐI QUAN HỆ CỦA NHÀ QTHC	tr.91
1. Mối Quan Hệ Nội Bộ	tr.91
2. Mối Quan Hệ Liên Bộ Phận	tr.92
3. Mối Quan Hệ Với Khách Hàng	tr.92
4. Mối Quan Hệ Nghề Nghiệp	tr.92
TÓM LƯỢC	tr.93
CÂU HỎI ÔN TẬP	tr.94
TỪ NGỮ CĂN BẢN	tr.95

CHƯƠNG 4 : KIỂM TRA CÔNG VIỆC HÀNH CHÁNH

MỤC TIÊU	tr.97
I. KIỂM TRA : MỘT CHỨC NĂNG CỦA QUẢN TRỊ	tr.98
A. Tầm Quan Trọng Của Kiểm Tra	tr.99
B. Vai Trò Của Kiểm Tra	tr.100
C. Mức Độ Kiểm Tra	tr.101
II. KIỂM TRA CÔNG VIỆC HÀNH CHÁNH	tr.102
A. Các Phương Pháp Kiểm Tra Hành Chánh	tr.104
B. Tiến Trình Kiểm Tra	tr.107
B.1. Khái Quát Về Tiến Trình Kiểm Tra	tr.107

B.2. Các Bước Trong Tiến Trình Kiểm Tra Có Hiệu Quả	tr.109
III. TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CÔNG VIỆC HÀNH CHÁNH	tr. 112
A. Đo Lường Công Việc Hành Chánh	tr.112
B. Tiêu Chuẩn	tr.112
IV. CÁC CÔNG CỤ KIỂM SOÁT CỦA CẤP QUẢN TRỊ : BẢNG KẾ HOẠCH, LỊCH CÔNG TÁC	tr.113
V. CÁC PHƯƠNG TIỆN KIỂM SOÁT CỦA CẤP QUẢN TRỊ : CÁC BẢN TƯỜNG TRÌNH VÀ CẨM NANG	tr.118
A. Các Bản Tường Trình	tr.119
B. Cẩm Nang	tr.123
TÓM LƯỢC	tr.126
CÂU HỎI ÔN TẬP	tr.12
TỪ NGỮ CĂN BẢN	tr.128

PHẦN HAI : QUẢN TRỊ HCVP MỘT CÁCH KHOA HỌC..... tr.130

CHƯƠNG 5 : ĐƠN GIẢN HÓA CÔNG VIỆC HÀNH CHÁNHtr.131

MỤC TIÊU	tr.131
I. QUẢN TRỊ BẰNG CÁC HỆ THỐNG VÀ THỦ TỤC	tr.132
A. Sơ Đồ Phân Phối Công Việc	tr.136
B. Lưu Chuyển Đồ	tr.137
II. NGUYÊN TẮC TIẾT KIỆM CỬ ĐỘNG	tr.145
A. Quy Tắc Cố Gắng Tối Thiểu	tr.149
B. Quy Tắc Cử Động Đối Xứng Và Nhịp Nhàng	tr.158
C. Quy Tắc Sử Dụng Khoảng Trống Và Dụng Cụ	tr.159
III. ĐƠN GIẢN HÓA VÀ KIỂM SOÁT BIỂU MẪU	tr.164
IV. SẮP XẾP CHỖ LÀM VIỆC	tr.166

A. Chú Ý Đến Mối Tương Quan Giữa Các Bộ Phận Phòng Ban.....	tr.167
B. Bố Trí Phòng - Ban Hoặc Bàn Làm Việc Theo Luồng Công Việc.....	tr.168
C. Hạn Chế Sử Dụng Phòng Riêng.....	tr.171
D. Sử Dụng Vách Ngăn.....	tr.171
E. Bố Trí Phòng Làm Việc Của Cấp Lãnh Đạo.....	tr.178
F. Bố Trí Phòng Họp Chung.....	tr.180
V. KHUNG CẢNH VĂN PHÒNG.....	tr.181
A. Không Khí.....	tr.182
B. Âm Thanh.....	tr.183
C. Màu Sắc.....	tr.185
D. Ánh Sáng.....	tr.189
TÓM LƯỢC.....	tr.191
CÂU HỎI ÔN TẬP.....	tr.193
TỪ NGỮ CĂN BẢN.....	tr.193
CHƯƠNG 6 : QUẢN TRỊ THỜI GIAN	tr.196
MỤC TIÊU.....	tr.196
I. TẠI SAO PHẢI QUẢN TRỊ THỜI GIAN.....	tr.199
II. NGUYÊN NHÂN LÀM MẤT THỜI GIAN.....	tr.201
III. CÁC BIỆN PHÁP QUẢN TRỊ THỜI GIAN.....	tr.207
A. Các Công Cụ Hoạch Định Thời Biểu.....	tr.208
B. Tiết Kiệm Thời Gian Trong Thư Tín.....	tr.218
C. Tiết Kiệm Thời Gian Bằng Cách Sử Dụng Máy Đọc Hay Máy Ghi Âm.....	tr.219
D. Tiết Kiệm Thời Gian Bằng Phương Pháp Đọc Nhanh.....	tr.221
E. Tiết Kiệm Thời Gian Tiếp Khách.....	tr.224
F. Tiết Kiệm Thời Gian Gọi Và Trả Lời Điện Thoại.....	tr.232
G. Tiết Kiệm Thời Gian Hội Họp.....	tr.240
H. Sắp Xếp Chỗ Làm Việc Khoa Học.....	tr.241
TÓM LƯỢC.....	tr.247

CÂU HỎI ÔN TẬP	tr.250
TỪ NGỮ CĂN BẢN	tr.250
CHƯƠNG 7 : QUẢN TRỊ THÔNG TIN	tr.252
MỤC TIÊU	tr.252
I. TỔNG QUÁT VỀ HỆ THỐNG THÔNG TIN	tr.253
II. KHÁI NIỆM CÔNG TÁC VĂN THƯ THEO QUY ĐỊNH CỦA NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI CƠ QUAN NHÀ NƯỚC	tr.255
A. Với Công Văn Đi	tr.256
B. Với Công Văn Đến	tr.257
C. Giữ Gìn Bí Mật Tài Liệu	tr.258
D. Quản Lý Công Văn Tài Liệu	tr.259
E. Quy Định Của Nhà Nước Về Quản Lý Và Sử Dụng Con Dấu	tr.259
III. XỬ LÝ CÔNG VĂN ĐẾN	tr.264
IV. XỬ LÝ CÔNG VĂN ĐI	tr.273
V. VĂN THƯ NỘI BỘ	tr.277
VI. VĂN THƯ ĐIỆN TỬ	tr.281
A. Trạm Truyền Đat Văn Bản	tr.286
B. Thư Điện Tử E. Mail	tr.287
B.1. Thư Điện Tử Nội Bộ	tr.288
B.2. Thư Điện Tử Quốc Tế	tr.299
C. Xử Lý Văn Thư Điện Tử	tr.300
TÓM LƯỢC	tr.301
CÂU HỎI ÔN TẬP	tr.303
TỪ NGỮ CĂN BẢN	tr.303
CHƯƠNG 8 : QUẢN TRỊ HỒ SƠ	tr.306
MỤC TIÊU	tr.306
I. ĐỊNH NGHĨA	tr.307
II. TIẾN TRÌNH QUẢN TRỊ HỒ SƠ	tr.308

A. Phân Loại Hồ Sơ Cần Lưu Trữ	tr.309
B. Lên Lịch Cần Lưu Trữ	tr.310
C. Lưu Chuyển Hồ Sơ	tr.310
D. Hủy Bỏ Hồ Sơ	tr.314
E. Chụp Vi Phim	tr.314
III. CÁC CÔNG CỤ LƯU TRỮ.....	tr.318
IV. HỆ THỐNG LƯU TRỮ HỒ SƠ	tr.327
V. THỦ TỤC LƯU TRỮ HỒ SƠ.....	tr.327
VI. LƯU TRỮ HỒ SƠ QUA HỆ THỐNG COMPUTER	tr.332
TÓM LƯỢC.....	tr.335
CÂU HỎI ÔN TẬP	tr.337
TỪ NGỮ CĂN BẢN	tr.337

PHẦN BA : **NGHIỆP VỤ HÀNH CHÍNH**
 VĂN PHÒNGtr.340

CHƯƠNG 9 : **HOẠCH ĐỊNH VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP**
 VÀ CÁC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC tr.342

MỤC TIÊU..... tr.342

I. HOẠCH ĐỊNH TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP tr.344

A. Các Cuộc Họp Nội Bộ, Bình Thường
 Không Nghi Thức. tr.344

B. Hoạch Định Các Cuộc Họp Trang Trọng
 Theo Nghi Thức tr.346

C. Các Hội Nghị Từ Xa tr.352

D. Cách Sắp Xếp Chỗ Ngồi Trong Cuộc Họp
 Và Tiệc Chiêu Đãi..... tr.354

II. HOẠCH ĐỊNH SẮP XẾP CÁC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC tr.367

A. Sắp Xếp, Chuẩn Bị tr.367

B. Trách Nhiệm Của Thư Ký Trong Thời Gian
 Thủ Trưởng Vắng Mặt tr.373

C. Trách Nhiệm Khi Thủ Trưởng Trở Về tr.375

TÓM LƯỢC..... tr.377

CÂU HỎI ÔN TẬP	tr.379
TỪ NGỮ CĂN BẢN	tr.380
CHƯƠNG 10 : PHÂN LOẠI, PHÂN CẤP, VÀ CÁCH SOẠN THẢO CÁC VĂN BẢN	tr.383
MỤC TIÊU	tr.383
I. PHÂN LOẠI VĂN BẢN	tr.385
A. Phân Loại Theo Mục Tiêu	tr.385
B. Phân Loại Theo Bản Chất.....	tr.385
II. PHÂN CẤP PHÁT HÀNH VĂN BẢN.....	tr.386
A. Các Văn Bản Do Quốc Hội Thông Qua	tr.386
B. Các Văn Bản Do Hội Đồng Nhà Nước Thông Qua	tr.387
C. Các Văn Bản Của Chính Phủ	tr.387
D. Các Văn Bản Của Thủ Tướng Chính Phủ	tr.388
E. Các Văn Bản Của Bộ Trưởng, Thủ Trưởng Cơ Quan Ngang Bộ	tr.389
F. Các Văn Bản Của Thủ Trưởng Các Cơ Quan Thuộc Chính Phủ	tr.390
G. Các Văn Bản của Ủy Ban Nhân Dân Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	tr.390
H. Các văn bản khác	tr.391
III. MỘT SỐ ĐIỂM CẦN LƯU Ý KHI SOẠN THẢO VÀ BAN HÀNH VĂN BẢN	tr.392
IV. MỘT SỐ NGUYÊN TẮC SOẠN THẢO VĂN BẢN.....	tr.394
A. Hình Thức Của Văn Bản	tr.394
B. Tính Chất Của Văn Bản.....	tr.396
C. Nội Dung Của Văn Bản	tr.398
Phụ Lục	tr.400
TÓM LƯỢC.....	tr.414
CÂU HỎI ÔN TẬP	tr.417
TỪ NGỮ CĂN BẢN	tr.417

CHƯƠNG 11 : THƯ TÍN THƯƠNG MẠI QUỐC TẾtr.419

MỤC TIÊU.....tr.419

I. CÁCH TRÌNH BÀY THƯ TÍN THƯƠNG MẠI.....tr.421

A. Thiết Kế Hình Thức.....tr.421

B. Các Phần Trong Một Lá Thư.....tr.426

C. Một Số Điểm Cần Lưu Ý Khi Viết Thư Thương Mại.....tr.432

D. Các Kiểu Loại Thư.....tr.436

II. CÁCH TRÌNH BÀY THƯ XIN VIỆCtr.446

TÓM LƯỢC.....tr.453

CÂU HỎI ÔN TẬP.....tr.454

TỪ NGỮ CẦN BẮN.....tr.455

CHƯƠNG 12 : TIẾP KHÁCH VÀ GỌI ĐIỆN THOẠI.....tr.456

MỤC TIÊU.....tr.456

I. TIẾP KHÁCH.....tr.457

A. Khi Khách Tới.....tr.457

B. Tiếp Kiến.....tr.461

C. Phân Loại Khách.....tr.465

II. TIẾP KHÁCH QUA ĐIỆN THOẠI.....tr.467

A. Cuộc Điện Đàm Biểu Hiện Cá Tính Của Bạn.....tr.467

B. Giọng Nói Qua Điện Thoại Phải Thế Nào.....tr.468

C. Khi Bạn Nhận Điện Thoại.....tr.470

TÓM LƯỢC.....tr.480

CÂU HỎI ÔN TẬP.....tr.484

TỪ NGỮ CẦN BẮN.....tr.484

TÀI LIỆU THAM KHẢO.....tr.486