

ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN
NGHIÊM KỲ HỒNG - LÊ VĂN IN
ĐỖ VĂN HỌC - NGUYỄN VĂN BÁU - ĐỖ VĂN THẮNG

Giáo trình

QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG



NHÀ XUẤT BẢN
ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN**



NGHIÊM KỲ HỒNG - LÊ VĂN IN

ĐỖ VĂN HỌC - NGUYỄN VĂN BÁU - ĐỖ VĂN THẮNG

Tây Sơn Hồng Hà

Đỗ Văn Thắng

GIÁO TRÌNH QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

**NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH - 2015**

CHỦ BIÊN

TS. Nghiêm Kỳ Hồng

PHÂN CÔNG BIÊN SOẠN

TS. Nghiêm Kỳ Hồng:	Chương I, II, V, X
TS. Lê Văn In:	Chương III, IV
ThS. Nguyễn Văn Báu - TS. Lê Văn In:	Chương VI, VIII
ThS. Đỗ Văn Học:	Chương VII
ThS. Đỗ Văn Thắng - ThS. Đỗ Văn Học:	Chương IX

MỤC LỤC

	<i>Trang</i>
LỜI GIỚI THIỆU	ix
Phần thứ nhất	
TỔNG QUAN VỀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG	1
Chương I. NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ VĂN PHÒNG VÀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG	3
I. Một số khái niệm cơ bản	4
II. Phân loại văn phòng	8
III. Vị trí, chức năng của văn phòng	12
IV. Nhiệm vụ chung của văn phòng	18
V. Cơ cấu tổ chức của văn phòng	19
VI. Kỹ năng hành chính văn phòng	20
Chương II. ĐỔI MỚI VÀ HIỆN ĐẠI HOÁ VĂN PHÒNG TRONG CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC	24
I. Yêu cầu đổi mới và hiện đại hóa văn phòng	24
II. Nội dung đổi mới và hiện đại hóa văn phòng	30
III. Vấn đề hiện đại hóa văn phòng ở nước ta hiện nay	38

Phần thứ hai

MỘT SỐ KỸ NĂNG HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG CƠ BẢN

Chương III. LẬP VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH, KẾ HOẠCH CÔNG TÁC TRONG CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC

- I. Khái niệm, vị trí, tác dụng của chương trình, kế hoạch công tác 42
- II. Phương pháp lập chương trình, kế hoạch công tác 43
- III. Nội dung cơ bản của các bản chương trình, kế hoạch công tác 47
- IV. Quản lý và tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch công tác 49

Chương IV. TỔ CHỨC CÔNG TÁC THÔNG TIN PHỤC VỤ LÃNH ĐẠO, QUẢN LÝ CƠ QUAN, TỔ CHỨC

- I. Một số vấn đề chung về thông tin phục vụ lãnh đạo, quản lý cơ quan, tổ chức 51
- II. Tổ chức công tác thông tin phục vụ lãnh đạo, quản lý 58
- III. Hoàn thiện hệ thống tin phục vụ lãnh đạo, quản lý 64

Chương V. TỔ CHỨC HỘI HỢP TRONG CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC

- I. Một số vấn đề chung 69
- II. Phương pháp tổ chức hội họp 73
- III. Văn phòng với việc tổ chức hội họp 82

Chương VI. TỔ CHỨC CÁC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC	91
I. Sự cần thiết của các chuyến đi công tác	91
II. Lập kế hoạch tổ chức chuyến đi công tác	92
III. Chuẩn bị phục vụ chuyến công tác	94
IV. Trách nhiệm của văn phòng trong thời gian lãnh đạo đi công tác	98
Chương VII. VĂN BẢN VÀ TỔ CHỨC QUẢN LÝ VĂN BẢN	102
I. Một số vấn đề cơ bản về văn bản	102
II. Thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản	125
II. Quản lý văn bản	150
Chương VIII. GIAO TIẾP VÀ LỄ TÂN VĂN PHÒNG	169
I. Tiếp khách	169
II. Giao tiếp qua điện thoại	174
III. Công tác lễ tân	184
Chương IX. ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG CÔNG TÁC VĂN PHÒNG	190
I. Vai trò của thông tin trong hoạt động văn phòng	190
II. Nhu cầu và điều kiện tin học hóa hoạt động văn phòng	193
III. Những lĩnh vực trong công tác văn phòng cần được tin học hóa	197
IV. Giới thiệu một số phần mềm sử dụng trong lĩnh vực văn phòng	200

Chương X. ĐẢM BẢO ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC

- I. Một số vấn đề chung
- II. Bố trí, sắp xếp nơi làm việc
- III. Tạo lập khung cảnh, môi trường nơi làm việc
- IV. Đảm bảo trang thiết bị
- V. Quản lý tài chính, tài sản của cơ quan, tổ chức

PHỤ LỤC

TÀI LIỆU THAM KHẢO

LỜI GIỚI THIỆU

1. Quản trị văn phòng là hoạt động có tính tất yếu và quan trọng trong mọi cơ quan, tổ chức. Trong bối cảnh thế giới đang diễn ra cuộc cách mạng thông tin hết sức mạnh mẽ và đất nước ta đang tiến lên theo con đường công nghiệp hóa, hiện đại hóa và đổi mới hiện nay, văn phòng với *"tầm quan trọng đặc biệt"* như Chủ tịch Hồ Chí Minh đã khẳng định, ngày càng được nhìn nhận đầy đủ hơn và cũng giành được sự quan tâm nhiều hơn, từ người lãnh đạo, công chức, viên chức trong các cơ quan, doanh nghiệp cho đến những người làm công việc nghiên cứu, giảng dạy, học tập về công tác văn phòng.

Do ý thức được tầm quan trọng của văn phòng và quản trị văn phòng nên từ nhiều năm nay, các cơ sở đào tạo từ trung cấp, cao đẳng đến đại học ở nước ta đều đưa những vấn đề liên quan đến văn phòng, công tác văn phòng và quản trị văn phòng vào chương trình đào tạo. Nhiều cơ quan, doanh nghiệp từ trung ương đến địa phương đã quan tâm đào tạo, bồi dưỡng những kiến thức về quản trị văn phòng cho công chức, viên chức. Từ đó đã góp phần đào tạo nên một đội ngũ những người làm công tác văn phòng đông đảo cho đất nước.

2. Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh - đã tiến hành đào tạo cử nhân Lưu trữ học và Quản trị văn phòng từ 20 năm nay (1995-2015). Trong chương trình đào tạo của nhà trường, khối kiến thức về quản trị văn phòng chiếm thời lượng khá lớn và đã tạo được sức thu hút cao đối với sinh viên thuộc các hệ đào tạo chính quy cũng như vừa làm vừa học.

Quản trị văn phòng là một hoạt động mang tính tổng hợp có liên quan đến nhiều bộ môn khoa học như quản trị học, thông tin học, văn thư học, lưu trữ học, hành chính học, khoa học giao tiếp - ứng xử, công thái học..., với nhiều lĩnh vực chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng nghề nghiệp rất đa dạng.

Do tầm quan trọng của quản trị văn phòng nên từ trước đến nay đã có nhiều sách chuyên khảo hoặc giáo trình do các tác giả nước ngoài và trong nước biên soạn. Có thể kể đến một số công trình chính như *Quản trị hành chính văn phòng* của học giả người Anh Mike Harvey (1996); *Giáo trình hành chính văn phòng* (dùng cho đào tạo cử nhân hành chính) của Học viện Hành chính Quốc gia (2004); *Giáo trình Quản trị hành chính văn phòng* (dùng cho đào tạo cử nhân kinh tế) của Trường Đại học Kinh tế quốc dân Hà Nội (2005); *Quản trị văn phòng - Lý luận và thực tiễn (Kỹ yếu Hội thảo khoa học)* của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội (2005); *Quản lý công việc văn phòng - "nàng dâu" tạo tiếng thơm cho doanh nghiệp* của Business Edge - một bộ phận của Chương trình Phát triển kinh tế tư nhân - MPDF (2006), v.v ..

Tuy vậy, tại các trường đại học đang là đơn vị chủ lực trong đào tạo cử nhân Lưu trữ học và Quản trị văn phòng như Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn thuộc Đại học Quốc gia Hà Nội (đã đào tạo ngành này từ năm 1967) và Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn thuộc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, ngoài đề cương bài giảng và một số rất ít các sách chuyên khảo của giảng viên, cho đến nay vẫn chưa có giáo trình về quản trị văn phòng được biên soạn để làm tài liệu giảng dạy chính thức cho sinh viên. Đó là một sự chậm trễ rất đáng tiếc.

Do yêu cầu cấp thiết đó, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, mà trực tiếp là Bộ môn Lưu trữ học - Quản trị văn phòng, tổ chức biên soạn cuốn **Giáo trình Quản trị văn phòng** nhằm đáp ứng yêu cầu nghiên cứu, giảng dạy của giảng viên và nhu cầu học tập của đông đảo sinh viên chuyên ngành.

Hoạt động quản trị văn phòng được đề cập trong giáo trình này không chỉ giới hạn trong phạm vi công việc của nhà quản trị chịu trách nhiệm quản lý, điều hành một bộ phận hay cả tổ chức, mà còn bao gồm công việc của cấp thừa hành - người trực tiếp thực hiện các nghiệp vụ hành chính văn phòng cụ thể, phù hợp với đối tượng là sinh

viên ngành Lưu trữ học và Quản trị văn phòng, những người sau khi tốt nghiệp sẽ được bố trí làm việc theo chức trách, nhiệm vụ và tiêu chuẩn nghiệp vụ của các chức danh công chức, viên chức văn phòng trong nhiều loại hình cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp khác nhau.

3. Những nội dung được đề cập đến trong giáo trình này giúp trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản và hệ thống về quản trị văn phòng. Những kiến thức đó vừa mang tính đại cương, vừa mang tính chuyên sâu để sử dụng cho giảng dạy, học tập đối với hai học phần quan trọng trong chương trình đào tạo cử nhân Lưu trữ học và Quản trị văn phòng là *Tổng quan về quản trị văn phòng* (2 tín chỉ) và *Một số kỹ năng hành chính văn phòng cơ bản* (3 tín chỉ). Cụ thể như sau:

a) Kiến thức đại cương chủ yếu được trình bày trong phần *Tổng quan về quản trị văn phòng*, gồm:

Chương I: Những vấn đề cơ bản về văn phòng và quản trị văn phòng, trình bày về: 1) Các khái niệm cơ bản; 2) Phân loại văn phòng; 3) Vị trí, chức năng của văn phòng; 4) Nhiệm vụ chung của văn phòng; 5) Cơ cấu tổ chức chung của văn phòng và 6) Một số hiểu biết cơ bản về kỹ năng hành chính văn phòng.

Chương II: Đổi mới và hiện đại hóa văn phòng, trình bày về những vấn đề chung như: 1) Những yêu cầu quốc tế và nội tại của đổi mới và hiện đại hóa văn phòng; 2) Nội dung đổi mới và hiện đại hóa văn phòng và 3) Vấn đề hiện đại hóa văn phòng ở nước ta hiện nay. Lưu ý rằng, nội dung cụ thể của đổi mới và hiện đại hóa đối với từng kỹ năng hành chính văn phòng sẽ được trình bày ở các chương tiếp theo của giáo trình này hoặc ở một số giáo trình khác.

b) Kiến thức chuyên sâu được trình bày cụ thể, chi tiết trong phần *Một số kỹ năng hành chính văn phòng cơ bản*, gồm các chương:

Chương III. Lập và tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch công tác

Chương IV. Tổ chức công tác thông tin phục vụ lãnh đạo, quản lý

- Chương V.* Tổ chức hội họp trong các cơ quan, tổ chức
- Chương VI.* Tổ chức các chuyến đi công tác
- Chương VII.* Văn bản và tổ chức quản lý văn bản
- Chương VIII.* Giao tiếp và lễ tân văn phòng
- Chương IX.* Ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác văn phòng
- Chương X.* Đảm bảo điều kiện làm việc của cơ quan, tổ chức

4. Giáo trình này được biên soạn để phục vụ cho công tác giảng dạy, nghiên cứu, học tập của giảng viên, sinh viên ngành Luật trù học và Quản trị văn phòng của Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh. Ngoài ra, giáo trình còn có thể làm tài liệu tham khảo trong giảng dạy, học tập về quản trị văn phòng đối với các bậc sau đại học, đại học, cao đẳng, trung học chuyên nghiệp tại những cơ sở đào tạo và trong công việc chuyên môn của công chức, viên chức đang làm công tác văn phòng ở nước ta.

5. Với lần biên soạn đầu tiên, giáo trình này chắc chắn vẫn còn những thiếu sót nhất định. Chúng tôi rất mong nhận được nhiều ý kiến đóng góp của giảng viên, sinh viên, đồng nghiệp và bạn đọc xa gần để giáo trình được hoàn thiện hơn trong những lần xuất bản về sau. Mọi góp ý xin vui lòng gửi về địa chỉ liên hệ:

Bộ môn Luật trù học - Quản trị văn phòng

Phòng A 217, 10-12 Đinh Tiên Hoàng, Quận I, Tp. Hồ Chí Minh

Điện thoại: 08.3829.3828 (số nội bộ 175)

Email: luutru@hcmussh.edu.vn

Website: luutru@hcmussh.edu.vn

Xin trân trọng cảm ơn!

NHÓM BIÊN SOẠN

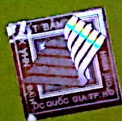
Giáo trình

QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

NGHIÊM KỲ HỒNG - LÊ VĂN IN
ĐỖ VĂN HỌC - NGUYỄN VĂN BÁU
ĐỖ VĂN THẮNG

Sách, giáo trình mới xuất bản

- Lê Văn In, Nghiêm Kỳ Hồng, Nguyễn Văn Báu (2012) *Nghệp vụ thư ký giúp việc cho lãnh đạo các cơ quan, doanh nghiệp*, Nxb Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh
- Nguyễn Văn Thâm, Vương Đình Quyền, Đào Thị Diễm, Nghiêm Kỳ Hồng (2012) *Lịch sử Lưu trữ Việt Nam (tái bản)*, Nxb Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh
- Lê Văn In, Nghiêm Kỳ Hồng, Đỗ Văn Học (2013) *Vấn bản quản lý nhà nước và kỹ thuật soạn thảo văn bản (Giáo trình)*, Nxb Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh
- Bùi Loan Thùy (2013) *Thông tin phục vụ lãnh đạo và quản lý (Giáo trình)*, Nxb Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh
- Nghiêm Kỳ Hồng (2014), *Một số vấn đề trong nghiên cứu về Quản trị văn phòng và Lưu trữ học*, Nxb Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh
- Phan Đình Nham, Bùi Loan Thùy (2015) *Lưu trữ học đại cương (Giáo trình)*, Nxb Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh
- *Bộ môn Lưu trữ học-Quản trị văn phòng (2015), Soạn thảo văn bản và công tác Văn thư-Lưu trữ (tuyển chọn VB)*, Nxb Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh



Sách trợ giá dành cho SV ĐHQG-HCM

GIÁO TRÌNH QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG



ISBN 978-604-73-3140-6

Giá: 32.000đ

**GIÁO TRÌNH
QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG**

NGHIÊM KỲ HỒNG (Chủ biên)

LÊ VĂN IN

ĐỖ VĂN HỌC

NGUYỄN VĂN BẦU

ĐỖ VĂN THẮNG

NHÀ XUẤT BẢN

ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Khu phố 6, Phường Linh Trung, Quận Thủ Đức, TP Hồ Chí Minh

Số 3, Công trường Quốc tế, Quận 3, TP Hồ Chí Minh

ĐT: 38239171 - 38225227 - 38239172

Fax: 38239172

E-mail: vnuhp@vnuhcm.edu.vn

PHÒNG PHÁT HÀNH

Số 3, Công trường Quốc tế, Quận 3, TP Hồ Chí Minh

ĐT: 38239170 - 0982920509 - 0913943466

Fax: 38239172 - Website: www.nxbdhqghcm.edu.vn

Chịu trách nhiệm xuất bản

NGUYỄN HOÀNG DŨNG

Nhà xuất bản ĐHQG-HCM và tác giả/tổ
tác liên kết giữ bản quyền®

Copyright © by VNU-HCM Publishing
House and author/co-partnership
All rights reserved

Chịu trách nhiệm nội dung

NGUYỄN HOÀNG DŨNG

Tổ chức bản thảo và chịu trách nhiệm về tác quyền

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHXH&NV – ĐHQG TPHCM

Xuất bản năm 2015

Biên tập

CA DAO

Sửa bản in

CA MINH

Trình bày bìa

TRUNG HẬU

Số lượng 500 cuốn,

Khổ 14.5 x 20.5 cm,

ĐKKHXB số: 216-2015/CXBIPH/

05-09/ĐHQGTPHCM.

Quyết định XB số 54/QĐ

của NXB ĐHQG-HCM

cấp ngày 07-4-2015.

In tại Công ty TNHH

In & Bao bì Hưng Phú

Đ/c: 162A/1, KP1A, P. An Phú,

TX. Thuận An, Bình Dương.

Nộp lưu chiếu: Quý II /2015

ISBN: 978 – 604 – 73 – 3140 – 6

TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. Tiếng Việt

- [1] Anpha Books (biên soạn), *Cánh tay trái của sếp (kỹ năng hoàn hảo cho nhân viên chuyên nghiệp)*, NXB Lao động - Xã hội, HN, 2010.
- [2] Bách khoa toàn thư mở Wikipedia.
- [3] Barbara J. Streibel, *Lập kế hoạch và tiến hành hợp hiệu quả*, NXB Tổng hợp Tp HCM, 2008.
- [4] Bộ môn Lưu trữ - Quản trị văn phòng, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, *Soạn thảo văn bản và công tác văn thư - lưu trữ trong các cơ quan, doanh nghiệp (Quy định pháp luật và các văn bản hướng dẫn nghiệp vụ chủ yếu, mới ban hành)*, NXB Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh, 2015.
- [5] Business Edge, *Quản lý công việc văn phòng - "nàng dâu" tạo tiếng thơm cho doanh nghiệp*, NXB Trẻ, Tp. Hồ Chí Minh, 2006.
- [6] Business Edge, *Hội họp và thuyết trình*, NXB Trẻ, Tp. Hồ Chí Minh, 2003.
- [7] Lê Thanh Châu, *317 mẫu soạn thảo văn bản hành chính và hợp đồng kinh tế, dân sự thường dùng trong kinh doanh*, NXB Thống kê, HN, 2002.
- [8] Cục Lưu trữ Nhà nước, *Từ điển Lưu trữ Việt Nam*, HN, 1992.
- [9] Daniel Ollivier, *Giám đốc tổ chức công việc hàng ngày*, NXB Tp. HCM, 1995.
- [10] Thái Trí Dũng, *Kỹ năng giao tiếp và thương lượng trong kinh doanh*, NXB Thống kê, HN, 2007.
- [11] Phạm Văn Đồng, *Tuyển tập (1946-1965), trong tác phẩm "Hồ Chủ tịch, hình ảnh của dân tộc" (8-1948)*, Tập I, NXB CTQG, HN, 2008.