

Administrative Office Management
NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

Nội dung trình bày

1. Tổng quan về văn phòng và công việc văn phòng
2. Tổng quan về Quản trị
3. Tổng quan về Quản trị HCVP
4. Nhà quản trị hành chính văn phòng
5. Nghề thư ký

13 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

Kết quả đạt được

1. Hiểu rõ các khái niệm cơ bản về:
 - Văn phòng chức năng và đặc điểm của văn phòng
 - Định nghĩa, chức năng và hệ thống cấp bậc quản trị
 - Định nghĩa, mục tiêu, chức năng của quản trị HCVP
 - Hệ thống hành chính văn phòng
2. Vai trò, chức năng, nhiệm vụ và kỹ năng cần có của nhà Quản trị văn phòng

14 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

1. Tổng quan về văn phòng và công việc văn phòng

1.1 Văn phòng

- Nghĩa hẹp: là nơi làm việc của một cơ quan, DN (là địa điểm giao tiếp đối nội và đối ngoại).
- Nghĩa rộng: là bộ máy làm việc tổng hợp và trực tiếp trợ giúp cho việc điều hành các hoạt động của ban lãnh đạo DN, cơ quan, tổ chức.

15 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

1. Tổng quan về văn phòng và công việc văn phòng

1.2. Đặc điểm của văn phòng

- Là bộ máy được tổ chức thích hợp với đặc điểm của từng DN, cơ quan, tổ chức;
- Được quản lý và điều hành theo những tiêu chuẩn nhất định;
- Phải có địa điểm hoạt động giao dịch với cơ sở vật chất nhất định.

16 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

1. Tổng quan về văn phòng và công việc văn phòng

1.3 Chức năng của văn phòng

- Tham mưu tổng hợp;
- Giúp việc điều hành;
- Hậu cần.

17 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

1. Tổng quan về văn phòng và công việc văn phòng

#1. Chức năng tham mưu tổng hợp

- 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 có thể là cá nhân hay tập thể;
- VP 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.

18 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

1. Tổng quan về văn phòng và công việc văn phòng

#2. Chức năng giúp việc điều hành

- Là đơn vị trực tiếp giúp việc điều hành quản lý của ban lãnh đạo DN, cơ quan, tổ chức thông qua các công việc cụ thể
 - Xây dựng và tổ chức triển khai kế hoạch công tác;
 - Thực hiện các hoạt động lễ tân;
 - Tổ chức hội nghị, chuyến đi công tác;
 - Đảm bảo thông tin phục vụ lãnh đạo

19 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

1. Tổng quan về văn phòng và công việc văn phòng

- # Chức năng hậu cần:
 - Đảm bảo điều kiện làm việc, bố trí văn phòng làm việc, quản lý CSVC, cung cấp trang thiết bị ... hiệu quả

20 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

1. Tổng quan về văn phòng và công việc văn phòng

- 1.4 Nhiệm vụ của văn phòng
 - Tổng hợp chương trình kế hoạch công tác của DN, cơ quan, tổ chức;
 - Thu thập, xử lý, quản lý sử dụng thông tin;
 - Truyền đạt các quyết định quản lý của lãnh đạo, theo dõi việc triển khai thực hiện các quyết định;
 - Tư vấn về văn bản cho thủ trưởng, trợ giúp thủ trưởng về kỹ thuật soạn thảo văn bản;
 - Tổ chức công tác bảo vệ trật tự an toàn trong DN, cơ quan, tổ chức;

21 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

1. Tổng quan về văn phòng và công việc văn phòng

- 1.4 Nhiệm vụ của văn phòng (tt)
 - Tổ chức công tác lễ tân;
 - Tổ chức các chuyến đi công tác của lãnh đạo;
 - Bảo đảm các yếu tố vật chất cho hoạt động của DN, cơ quan, tổ chức;
 - Lập kế hoạch dự toán kinh phí hoạt động hàng năm, quý;
 - Thực hiện công tác văn thư, lưu trữ hồ sơ tài liệu theo các quy định hiện hành.

22 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

2. Tổng quan về Quản trị

2.1. Khái niệm

Mary Parker Follett	Koontz & O'Donnell	James Stoner & Stephen Robbins
<ul style="list-style-type: none"> • QT là nghệ thuật đạt được mục đích thông qua người khác". 	<ul style="list-style-type: none"> • QT là thiết kế và duy trì một môi trường mà trong đó các cá nhân làm việc với nhau trong các nhóm có thể hoàn thành các nhiệm vụ và các mục tiêu đã định 	<ul style="list-style-type: none"> • QT là tiến trình hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm soát những hoạt động của các thành viên trong tổ chức và sử dụng tất cả các nguồn lực khác của tổ chức nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra"

23 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

2. Tổng quan về Quản trị (tt)

2.2. Những đặc điểm chính của Quản trị là:

- Quá trình phối hợp các hoạt động riêng lẻ
- Cùng hướng tới mục tiêu chung
- Làm việc với và thông qua người khác
- Đạt kết quả một cách có hiệu quả

- Về thuật ngữ:
 - Quản trị ≠ Quản lý (Administration – Management)

24 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

2. Tổng quan về Quản trị (tt)
2.3 Chức năng của quản trị

	Làm gì?	Kết quả?	AI làm và chịu trách nhiệm?
1. Hoạch định	Xác định mục tiêu, chiến lược và kế hoạch	Bản "chiến lược" và "KH hành động"	Cán bộ cấp cao? Có sự tham gia của các nhân viên
2. Tổ chức	Thiết kế tổ chức nhân sự, nguồn lực cách thực hiện	Nguồn lực được bố trí sắp xếp theo các cách thực hiện KH và mục tiêu	Tất cả các cấp quản lý
3. Điều hành/ Lãnh đạo	Dẫn dắt, khích lệ, ra quyết định	Mọi thành viên hoàn thành nhiệm vụ, không có mâu thuẫn, các sự cố được giải quyết	Vai trò CEO quan trọng nhất Tất cả cấp QL tham gia
4. Kiểm tra	Giám sát, đánh giá các hoạt động	Các kết quả được xác định; sai được sửa; hoàn thiện hệ thống tiêu chuẩn mới	Ngoài các cấp quản lý, cần có bộ phận độc lập đánh giá, thẩm định

25 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

2. Tổng quan về Quản trị
2.3 Chức năng của quản trị (tt)

	Cấp cao	Cấp trung	Cấp cơ sở
1. Hoạch định	28%	18%	15%
2. Tổ chức	36%	33%	24%
3. Lãnh đạo	22%	36%	51%
4. Kiểm tra	14%	13%	10%

Tỉ lệ % thời gian của nhà quản lý giành cho các chức năng (tương đối)
Nguồn: QTH, Nguyễn Khắc Hiếu – tr.11

26 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

2. Tổng quan về Quản trị (tt)
2.4 Chức danh (cấp bậc) của nhà quản trị:

- Cấp cao (top manager)** – chịu trách nhiệm trong việc ra các quyết định của tổ chức xây dựng các kế hoạch, mục tiêu có ảnh hưởng đến tổ chức
– VD: Phó Chủ tịch điều hành, GD điều hành, CT. HĐQT
- Cấp trung gian (middle manager)** – nghe lệnh cấp trên và quản lý hoạt động của những người quản lý cấp cơ sở.
– VD: trưởng phòng ban, trưởng dự án, giám đốc phân xưởng.
- Quản lý cấp cơ sở (first-line manager)** - quản lý công việc của các nhân viên tham gia trực tiếp vào hoạt động tạo ra giá trị của tổ chức.
– VD: giám sát viên, tổ trưởng SX, phụ trách dây chuyền, đốc công...

27 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management

Cấp bậc trong quản trị

Quản Trị viên cấp cao: *Chủ tịch HĐQT, Tổng giám đốc, Giám đốc...*
 ↳ Xây dựng chiến lược, kế hoạch hành động & phát triển của tổ chức

Quản trị viên cấp trung: *Trưởng phòng, Quản đốc, Cửa hàng trưởng ...*
 ↳ Đưa ra các quyết định chiến thuật để thực hiện kế hoạch và chính sách của tổ chức

Quản trị viên cấp cơ sở: *Tổ trưởng, Nhóm trưởng, trưởng ca...*
 ↳ Hướng dẫn, đốc thúc, điều khiển công nhân trong công việc hàng ngày

Những người thừa hành

Nhân sự Marketing Ngân Sách & Tài Chính Tài Chính Kế Toán Kỹ Thuật

28 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management

NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

3. Quản trị HCVP

3.1 Khái niệm:
 Quản trị Hành chính văn phòng là việc **hoạch định, tổ chức, phối hợp, tiêu chuẩn hoá và giám sát các hoạt động xử lý THÔNG TIN.**
(Nguyễn Hữu Thân)

29 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management

NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

3. Quản trị HCVP

Management Personnel Revenues

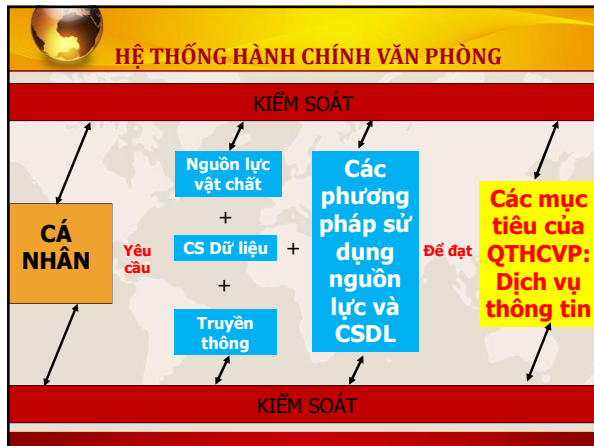
Research & Development

Production Marketing & Sales

Purchasing

Office Services Office Services

30 © Huỳnh Kim Long 2016



Administrative Office Management
NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

3. Quản trị HCVP

3.2 Mục tiêu của hệ thống hành chính văn phòng

- Đảm bảo rằng các hoạt động của tổ chức có liên quan được thiết kế để hoạt động tối đa hóa năng suất của cá nhân và đơn vị;
- Quản lý hiệu quả thông tin của tổ chức;
- Duy trì các tiêu chuẩn với một số lượng hợp lý;
- Tính hiệu quả của các quy trình và thủ tục;
- Xây dựng môi trường làm việc đạt yêu cầu về tinh thần và thể chất;

32 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN

3. Quản trị HCVP

3.2 Mục tiêu của hệ thống HCVP (tt)

- Xác định nhiệm vụ và trách nhiệm trong khu vực VP
- Kết nối việc giao tiếp hiệu quả giữa nhân viên Hành chính và các bộ phận khác trong tổ chức;
- Giúp nhân viên duy trì ở mức độ cao về hiệu quả công việc;
- Giám sát có hiệu quả nhân viên văn phòng;
- Đảm bảo việc sử dụng có hiệu quả và thích hợp các thiết bị văn phòng chuyên biệt.

— Zane Quible (2001) -

33 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
NHỮNG SỐ KHÁI NIỆM CƠ BẢN

3. Quản trị HCVP

3.3 Chức năng của Quản trị HCVP

- Hoạch định** • Xác định mục tiêu và lập kế hoạch thực hiện
- Tổ chức** • Thực hiện mục tiêu đề ra
- Duy trì** • Đảm bảo hoàn thành mục tiêu
- Kiểm tra** • rà soát và đánh giá việc thực hiện mục tiêu
- Dịch vụ** • Cung cấp thông tin, bảo đảm hậu cần

34 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
Những khái niệm cơ bản

Bài tập cá nhân số 01
Read the Interactive Session and discuss the following questions

- **Bạn muốn trở thành “ai” trong 5 – 10 năm tới? (liên quan đến nghề nghiệp)**
- **Hãy tìm thông tin có liên quan đến lĩnh vực nghề nghiệp bạn quan tâm và mô tả công việc mà doanh nghiệp, tổ chức yêu cầu.**

35 © Huỳnh Kim Long 2016

ADMINISTRATIVE OFFICE MANAGEMENT

CHƯƠNG 1: (tiếp theo)

- **NHÀ QTHC VP CHUYÊN NGHIỆP**
- **NGHỀ THƯ KÝ CHUYÊN NGHIỆP**

Administrative Office Management
NHÀ QT HCVP – THƯ KÝ

Nội dung trình bày

1. Nhà QTHCVP chuyên nghiệp
 1. Công việc - Tiêu chuẩn
 2. Các cấp bậc HCVP
2. Nghề thư ký chuyên nghiệp
 1. Khái niệm
 2. Chức năng – Nhiệm vụ
 3. Yêu cầu

37 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
NHÀ QT HCVP – THƯ KÝ

Cấp độ phát triển nghề nghiệp HCVP

Common Career Paths for Administrative Officer

38 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
Nhà QTHCVP chuyên nghiệp

1. Nhiệm vụ của nhà QTHCVP

- Hoạch định công việc hành chính
- Tạo cơ cấu hành chính tốt
- Điều hành và kiểm soát công việc hành chính
- Nhiệm vụ chủ yếu: xử lý thông tin
- Biết nhu cầu và khả năng của nhân viên

39 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
 Nhà QTHC VP chuyên nghiệp

2. Mô tả CV của nhà QTHCVP

- Giám sát các dịch vụ hành chính
- Quản lý vật tư, thiết bị ... trong văn phòng
- Kiểm soát thông tin trong nội bộ văn phòng
- Xác định hiệu suất thiết bị và chi phí thiết bị văn phòng
- Thiết lập và điều phối hệ thống hành chính giữa các phòng ban
- Giám sát việc tuyển dụng, định hướng và đào tạo nhân viên HCVP như một nhà quản lý

- Keeling and Kallaus (1996)

40 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
 Nhà QTHC VP chuyên nghiệp

3. Vai trò, trách nhiệm của nhà QTHCVP

Có 03 vai trò

- Ra quyết định
- Quản lý thông tin
- Quản lý giao tiếp

Trách nhiệm

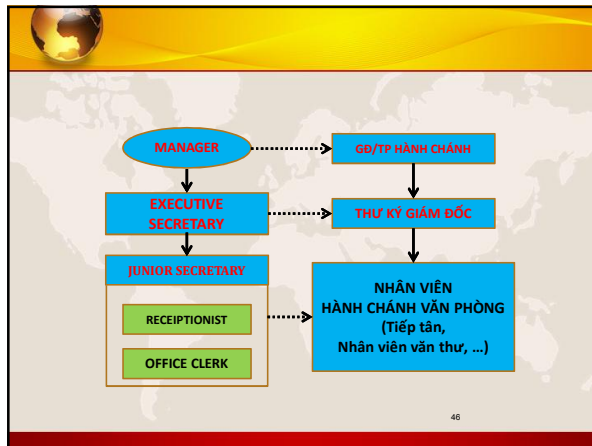
41 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
 Nhà QTHC VP chuyên nghiệp

4. Những thách thức đối với nhà QT HCVP

- Các quy định của chính phủ
- Sự thay đổi và phát triển của công nghệ mới
- Tăng cường năng suất của tổ chức, doanh nghiệp
- Sự đa dạng trong tổ chức trong bối cảnh toàn cầu hóa
- Phục vụ như một tác nhân thay đổi (change agent)
- Đối phó với hệ thống văn phòng hoạt động không như mong đợi

42 © Huỳnh Kim Long 2016



Administrative Office Management
 Nghề thư ký chuyên nghiệp

1. Khái niệm về nghề thư ký

- Theo PSI (*THE PROFESSIONAL SECRETARIES INTERNATIONAL*) - Hiệp hội Thư ký Chuyên nghiệp Quốc Tế thì thư ký :
- Là người trợ giúp của cấp quản trị ,nắm vững nghiệp vụ hành chính văn phòng.
- Là người có khả năng chịu trách nhiệm mà không cần kiểm tra trực tiếp.
- Là người có óc phán đoán, óc sáng kiến, đưa ra các quy định trong phạm vi & quyền hạn của mình.

47 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
 Nghề thư ký chuyên nghiệp

2. Chức năng của người thư ký

- Quản trị Hành chính - Văn phòng
- Hoạt động trợ giúp, giúp việc cho thủ trưởng cơ quan, tổ chức
- Hoạt động quản lý, điều hành công việc hàng ngày của một tổ chức xã hội nào đó. Thư ký mang tính chất hoạt động như một thủ trưởng.
 - VD: Tổng thư ký hội nhà văn, TTK hội nhà báo, ...

48 © Huỳnh Kim Long 2016
