

ADMINISTRATIVE OFFICE MANAGEMENT

CHƯƠNG 3

TỔ CHỨC & QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

Administrative Office Management
TỔ CHỨC & QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

Nội dung trình bày

1. Tổng quan về môi trường làm việc
2. Sắp xếp, bố trí văn phòng làm việc
3. Nội thất và trang thiết bị văn phòng
4. Hệ thống thông tin liên lạc trong văn phòng
5. Giới thiệu về phương pháp 5S trong công tác văn phòng

2 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
TỔ CHỨC & QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

Kết quả đạt được

1. Hiểu được phương pháp ra quyết định chọn lựa địa điểm
2. Nắm vững nguyên tắc bố trí, sắp xếp văn phòng làm việc
3. Hiểu rõ các yếu tố ảnh hưởng đến môi trường làm việc
4. Có khả năng ra quyết định trong việc chọn lựa nội thất và trang thiết bị văn phòng phù hợp
5. Hiểu và áp dụng được nguyên tắc 5S trong công tác văn phòng

3 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
TỔNG QUAN VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

Đặt vấn đề

- Môi trường làm việc là gì?
- Tại sao phải quan tâm đến môi trường làm việc?
- Liệt kê ra các vấn đề cần quan tâm của môi trường làm việc?
- Bạn mong muốn được làm việc trong môi trường làm việc như thế nào?
- Xu hướng môi trường làm việc hiện nay

4 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
TỔNG QUAN VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

1. Khái niệm

- **Môi trường:**
 - là tổng hợp các yếu tố tồn tại xung quang sinh vật và ảnh hưởng đến sinh vật (Masn & Langenhim - 1957)
 - là tất cả những gì ngoài cơ thể, có liên quan mật thiết và có ảnh hưởng đến sự tồn tại của con người như: đất, nước, không khí, ánh sáng mặt trời, rừng, biển, tầng ozon, sự đa dạng của các loài (Joe Whitney - 1993)
 - là tập hợp các yếu tố vật lý, hóa học, sinh học, kinh tế - xã hội, tác động lên từng cá nhân hay cả cộng đồng (UNEP)
 - bao gồm các yếu tố tự nhiên và yếu tố vật chất nhân tạo, bao quanh con người, có ảnh hưởng tới đời sống, sản xuất, sự tồn tại, phát triển của con người và sinh vật (Điều 3, Luật Bảo vệ môi trường Việt Nam)

5 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
TỔNG QUAN VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

1. Khái niệm (tt)

- **Môi trường làm việc (MTLV):** là sự kết hợp yếu tố con người và các phương tiện vật chất để giúp con người làm việc đạt năng suất, chất lượng và hiệu quả.
- **02 yếu tố hình thành MTLV:**
 - **Vật chất:** là những điều kiện thực tế mà chúng ta đang làm việc
 - **Phi vật chất:** là bầu không khí tâm lý, truyền thống tổ chức, văn hóa công sở, phong cách lãnh đạo. Các yếu tố trên kết hợp lại hình thành môi trường làm việc.

6 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
TỔNG QUAN VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

HOA SEN UNIVERSITY

2. Phân loại

- Phân loại:
 - Môi trường vật lý (ánh sáng, nhiệt độ, tiếng ồn, khí hậu...)
 - Môi trường pháp lý và môi trường tâm lý (các chuẩn mực, các quy tắc, bầu không khí trong tổ chức, văn hóa tổ chức...)

7 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
TỔNG QUAN VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

HOA SEN UNIVERSITY

2. Phân loại (tt)

? Thảo luận nhóm: các yếu tố sau tác động như thế nào đến công việc của bạn?

Ánh sáng	Âm thanh
Màu sắc	Không khí

8 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
TỔNG QUAN VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

HOA SEN UNIVERSITY

2. Phân loại (tt)

- Các yếu tố bên trong tổ chức
 - Nội quy, quy chế làm việc trong tổ chức:
 - Cơ cấu tổ chức bộ máy
 - Chuẩn mực của tổ chức
 - Văn hóa tổ chức
 - Mối quan hệ con người – con người:
 - Người lãnh đạo
 - Nhân viên
 - Bầu không khí làm việc trong tổ chức
 - Các chế độ, chính sách
 - Điều kiện làm việc

9 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
TỔNG QUAN VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

2. Phân loại (tt)

- Các yếu tố bên ngoài tổ chức
 - Chế độ chính trị
 - Điều kiện kinh tế, văn hóa, xã hội:
 - Các điều kiện kinh tế: tiềm lực kinh tế; tốc độ tăng trưởng; thu nhập; xu hướng tiêu dùng; sự chuyển đổi nền kinh tế; hội nhập kinh tế...
 - Văn hóa: các phong tục tập quán, truyền thống văn hóa...
 - Các quy định của luật pháp
 - Các chế độ, chính sách của nhà nước

10 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
TỔNG QUAN VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

Lao động học (Ergonomics) Nghiên cứu về mối quan hệ giữa NLĐ và môi trường làm việc.

Là khoa học liên ngành

- Tâm lý học
- Sinh lý học
- Xã hội học
- Các lý thuyết về truyền thông

11 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
TỔNG QUAN VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

3. Vai trò của môi trường làm việc

- Tuyển dụng và giữ chân được NV giỏi
- Hỗ trợ để đạt hiệu quả cao trong CV
- Đạt mục tiêu của tổ chức
- Hình ảnh doanh nghiệp, tổ chức
- Sức khỏe và sự an toàn của NLĐ
- Giảm tác động không tốt của MTLV

12 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
SẮP XẾP, BỐ TRÍ VĂN PHÒNG LÀM VIỆC

3. Vai trò của môi trường làm việc

- Ảnh hưởng của môi trường làm việc
 - Năng suất làm việc
 - Tinh thần làm việc
 - Tỷ lệ nghỉ việc
 - Tỷ lệ mắc lỗi
 - Thể chất của NLĐ

13 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
TỔNG QUAN VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

4. Căn cứ ra quyết định về MTLV

Tháp nhu cầu của Maslow

14 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
TỔNG QUAN VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

4. Căn cứ ra quyết định về MTLV (tt)

• Kiến thức
• Kỹ năng
• Năng khiếu

Yếu tố **CÓ THỂ** làm

Đặc điểm cá nhân
Kích thích
Động viên
Sở thích

Yếu tố **MUỐN** làm

KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC

15 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
TỔNG QUAN VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

5. Các yếu tố của MTLV chuyên nghiệp (tt)

1. Có KH dài hạn, KH của bộ phận và các KH thực hiện công việc rõ ràng
2. Quy trình - tài liệu hướng dẫn làm việc rõ ràng, cập nhật
3. Vị trí công việc, quyền hạn - trách nhiệm, phương thức báo cáo rõ ràng
4. Biểu mẫu, hướng dẫn qui trình, chính sách đầy đủ và được cập nhật thường xuyên
5. Trang thiết bị văn phòng đầy đủ, luôn luôn trong tình trạng hoàn hảo

16 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
TỔNG QUAN VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

5. Các yếu tố của MTLV chuyên nghiệp (tt)

6. Các dịch vụ cho khách hàng nội bộ (IT, HCVP, nhân sự...) cần thực hiện như đối với các khách hàng thật sự
7. Tinh thần làm việc chuyên nghiệp
8. Cấp quản lý thể hiện tinh thần lãnh đạo và quản lý chuyên nghiệp
9. Mô hình kinh doanh lành mạnh
10. Xem người lao động là tài sản quan trọng

17 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
TỔNG QUAN VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

6. Xu hướng của MTLV

1. Văn phòng thông minh
 - Điện toán đám mây, thực tế ảo, trí thông minh nhân tạo, kết nối 5G ...
2. Làm việc linh hoạt
 - Cung cấp những lựa chọn và sự linh hoạt cho nhân viên tại nơi làm việc
3. Gần với thiên nhiên
4. Không gian làm việc linh hoạt → cộng tác tốt hơn và nhanh hơn
5. Chăm sóc sức khoẻ và phúc lợi nhân viên

18 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
SẮP XẾP, BỐ TRÍ VĂN PHÒNG LÀM VIỆC

Tình huống nghiên cứu

- Tên công ty: Cty CP Giao Nhận Vận Tải Mỹ Á (ASL)
- Địa chỉ: 31/34A Ung Văn Khiêm, P.25, Q. Bình Thạnh
- Lĩnh vực hoạt động cung cấp dịch vụ:
 - Vận chuyển quốc tế bằng đường hàng không và đường biển
 - Gom hàng, vận chuyển hàng lẻ (LCL)
 - Đại lý Hải quan, tư vấn xuất nhập khẩu, giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu.
 - Lưu kho bãi, lưu kho ngoại quan, bốc xếp, nâng hạ thiết bị máy móc, hàng siêu trường, siêu trọng
- Nhân sự : 98 nhân viên

19 © Huỳnh Kim Long 2016

ADMINISTRATIVE OFFICE MANAGEMENT

SẮP XẾP, BỐ TRÍ VĂN PHÒNG LÀM VIỆC



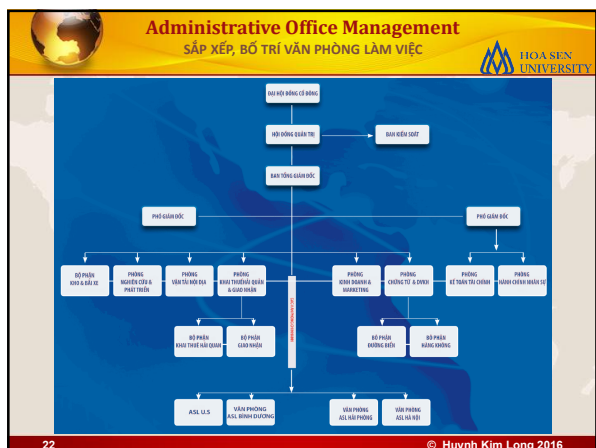
HOA SEN UNIVERSITY

Administrative Office Management
SẮP XẾP, BỐ TRÍ VĂN PHÒNG LÀM VIỆC

Tình huống (tt)

- Sơ đồ tổ chức: slide số **22**
- Là thành viên chính thức của:
 - HH Doanh Nghiệp Dịch Vụ Logistics Việt nam (VLA)
 - Phòng công nghiệp thương mại Việt nam (VCCI)
 - HH giao nhận vận tải thế giới (FIATA)
 - HH giao nhận vận tải hàng không quốc tế (IATA)
 - HH vận tải hàng hóa TP. HCM (HCTA)
 - HH Logistics WCA Family of Logistic Networks (WCA)
- Thông tin thêm tại: <http://asl-corp.com/vi/gioi-thieu/1/gioi-thieu-asl-corp>

21 © Huỳnh Kim Long 2016





Administrative Office Management
SẮP XẾP, BỐ TRÍ VĂN PHÒNG LÀM VIỆC

Tình huống (tt)

- Do yêu cầu phát triển, BGD dự định di chuyển văn phòng sang địa điểm mới do văn phòng cũ là 1 căn nhà ở không thể mở rộng thêm. Bạn được lãnh đạo yêu cầu tham mưu về địa điểm đặt văn phòng mới. Hãy cho biết:

- Các yếu tố liên quan đến quyết định lựa chọn địa điểm đặt VP
- Các yếu tố cần quan tâm đến môi trường VP
- Các yếu tố quan trọng khi bố trí, sắp xếp VP

24 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
SẮP XẾP, BỐ TRÍ VĂN PHÒNG LÀM VIỆC

Tình huống (tt)

4. Ra quyết định chọn địa điểm đặt văn phòng tại 1 trong những vị trí đang cân nhắc sau:

- Cao ốc Hoàng Triều, 3G, Phố Quang, P.02, Q.Tân Bình, TP.HCM
- Petroland Tower, 12 Tân Trào, P. Tân Phú, Quận 7, TP.HCM
- The Vista Tower, Xa lộ Hà Nội, Q. 02, TP.HCM
- Pearl Plaza Tower, 561 Điện Biên Phủ, P.25, Q.Bình Thạnh, TP.HCM

5. Phác thảo sơ đồ bố trí văn phòng phù hợp

25 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
SẮP XẾP, BỐ TRÍ VĂN PHÒNG LÀM VIỆC

Tình huống (tt)

• Biết rằng:

- Ngân sách dự trù tối đa cho thuê VP là 5.000 USD/tháng
- Tổng số NV làm việc tại VP ở TP.HCM là 42 người
- Công ty đang áp dụng tiêu chuẩn, định mức như sau:
 - Cấp bậc NV: 5m2/người
 - Cấp bậc Trưởng/Phó phòng: 10m2/người
 - Cấp bậc Giám đốc/P.GĐ: 15m2/người
- Giả định các thông tin Nhóm thu thập được internet là sử dụng được (VD: <https://www.officesaigon.vn>)

26 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
SẮP XẾP, BỐ TRÍ VĂN PHÒNG LÀM VIỆC

1. Quyết định lựa chọn địa điểm đặt văn phòng

- Quyết định về địa điểm là một quyết định quan trọng có tính chiến lược, có tác dụng lâu dài đến hoạt động và lợi ích của doanh nghiệp
- Địa điểm cũng là nhân tố ảnh hưởng lớn nhất đến chi phí cũng như sự tiện lợi trong hoạt động giao dịch của doanh nghiệp.

27 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
SẮP XẾP, BỐ TRÍ VĂN PHÒNG LÀM VIỆC

1. Quyết định lựa chọn địa điểm đặt văn phòng

- Những yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn khu vực địa điểm
 - Chính sách của nhà nước
 - CSHT thuận lợi (điện nước, giao thông, TTLL...)
 - Môi trường tự nhiên, KT-XH (cần chú ý đến thái độ của cư dân đối với vị trí của DN)
 - Nguồn nguyên vật liệu, thị trường, nhân công

28 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
SẮP XẾP, BỐ TRÍ VĂN PHÒNG LÀM VIỆC

1. Quyết định lựa chọn địa điểm đặt văn phòng (tt)

- Các yếu tố liên quan đến quyết định lựa chọn địa điểm:
 - Tính thuận lợi và phù hợp với ngành nghề;
 - Khả năng tiếp xúc với thị trường, với khách hàng
 - Điều kiện giao thông
 - Diện tích mặt bằng và tính chất đất đai của địa điểm đặt VP;
 - Khối lượng công việc
 - Quy mô tổ chức
 - Số lượng vị trí

29 © Huỳnh Kim Long 2016

Administrative Office Management
SẮP XẾP, BỐ TRÍ VĂN PHÒNG LÀM VIỆC

1. Quyết định lựa chọn địa điểm đặt văn phòng (tt)

- CSHT kinh tế - xã hội;
 - Nguồn điện, nước
 - Tình hình an ninh, PCCC, dịch vụ y tế, hành chính
 - Các công trình công cộng sẵn có.
 - Những quy định của chính quyền địa phương
 - Những đóng góp cho địa phương
 - Nguồn nhân lực
- Khoảng trống để mở rộng
- Chi phí
- Phong thủy

"Nhất cận thị, nhị cận giang, tam cận lộ"

30 © Huỳnh Kim Long 2016
