

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 Bảy

TÁC GIẢ GIỮ BẢN QUYỀN

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

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 Nản	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 Cố 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 Thẩm 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

<u>CHƯƠNG 4 :</u>	KIỂM TRA CÔNG VIỆC	
	HÀNH CHÁNH	tr.97
MỤC TIÊU		tr.97
I. KIỂM TRA : MỘT CHỨC NĂNG CỦA QUẢN TRỊ		tr.98
A. Thẩm 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	tr113
V. CÁC PHƯƠNG TIỆN KIỂM SOÁT CỦA CẤP QUẢN TRỊ : CÁC BẢN TƯỜNG TRÌNH VÀ CẤM NANG	tr.118
A. Các Bản Tường Trình	tr.119
B. Cấm 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 Bố Phần Phòng Ban.....	tr.167
B. Bố Trì Phòng - Ban Hoạch 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 Trì Phòng Làm Việc Của Cấp Lãnh Đạo	tr.178
F. Bố Trì Phòng Hợp 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 Đạt 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. Xu 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 Căn Lưu Trữ	tr.309
B. Lên Lịch Căn 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 TẾ	tr.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 VIỆC	tr.446
	TÓM LƯỢC.....	tr.453
	CÂU HỎI ÔN TẬP.....	tr.454
	TỪ NGỮ CĂN BẢN.....	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 CĂN BẢN.....	tr.484
	<u>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</u>	tr.486