

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG



ISO 9001:2015

TRẦN HÙNG NAM

LUẬN VĂN THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

Hải Phòng - 2018

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

TRẦN HÙNG NAM

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ
CÔNG TÁC QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG
TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VẬN TẢI BIỂN VIỆT NAM
(VOSCO)**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH
MÃ SỐ: 60 34 01 02**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:
TS. NGUYỄN THỊ HOÀNG ĐAN**

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi và được sự hướng dẫn khoa học của TS.Nguyễn Thị Hoàng Đan. Các nội dung nghiên cứu, kết quả trong đề tài này là trung thực và chưa công bố dưới bất kỳ hình thức nào trước đây. Những số liệu trong các bảng biểu phục vụ cho việc phân tích, nhận xét, đánh giá được chính tác giả thu thập từ các nguồn khác nhau đều đã được trích dẫn đầy đủ nguồn gốc.

Nếu có bất kỳ sự gian lận nào tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về nội dung luận văn của mình.

Hải phòng, ngày tháng năm 2018

LỜI CAM ĐOAN

TRẦN HÙNG NAM

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện và hoàn thành đề tài “*Thực trạng và giải pháp nâng cao hiệu quả công tác quản lý hành chính văn phòng tại Công ty Cổ phần Vận tải biển Việt Nam (Vosco)*” bên cạnh sự nỗ lực cố gắng của bản thân còn có sự hướng dẫn nhiệt tình của các giảng viên Khoa Quản trị Kinh doanh Trường Đại học Dân lập Hải Phòng, các thầy cô giáo trực tiếp giảng dạy trong khóa học đã giúp tôi học tập, nghiên cứu và thực hiện luận văn.

Xin chân thành cảm ơn cô giáo TS.Nguyễn Thị Hoàng Đan đã hướng dẫn, động viên giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu và viết luận văn. Những nhận xét, đánh giá của Cô, đặc biệt là những gợi ý về hướng giải quyết vấn đề trong suốt quá trình nghiên cứu, thực sự là những bài học vô cùng quý giá đối với tôi không chỉ trong quá trình viết luận án mà cả trong hoạt động nghiên cứu chuyên môn sau này.

Xin chân thành cảm ơn đến các Anh/ Chị em đồng nghiệp trong Công ty Cổ Phần Vận tải biển Việt Nam đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu, tìm tòi và lấy số liệu trong bài luận văn.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm ơn đến gia đình những người thân yêu đã hỗ trợ cho tôi rất nhiều trong quá trình học tập, nghiên cứu và thực hiện đề tài luận văn thạc sĩ một cách hoàn chỉnh.

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN	i
DANH MỤC BẢNG	vi
DANH MỤC SƠ ĐỒ	i
DANH MỤC HÌNH	i
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục tiêu và nội dung nghiên cứu của đề tài	2
2.1. Mục tiêu	2
2.2. Nội dung nghiên cứu	2
3. Phương pháp nghiên cứu	3
3.1. Thu thập dữ liệu	3
3.1.1. Dữ liệu thứ cấp	3
3.1.2. Dữ liệu sơ cấp.....	3
3.1.3. Xử lý số liệu thu thập	3
3.2. Quy trình nghiên cứu.....	4
4. Đối tượng, phạm vi và giới hạn nghiên cứu	4
5. Ý nghĩa của đề tài.....	4
6. Tổng quan nghiên cứu	4
7. Kinh nghiệm về quản lý hành chính văn phòng	5
8. Kết cấu đề tài.....	9
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CÔNG TÁC QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG	10
1.1 Khái niệm về công tác quản lý hành chính văn phòng	10
1.1.1 Khái niệm về văn phòng.....	10
1.1.2 Vị trí của công tác quản lý hành chính văn phòng	12
1.1.3 Vai trò của công tác quản lý hành chính văn phòng	13

1.1.4 Chức năng của công tác quản lý hành chính văn phòng	14
1.1.5 Nhiệm vụ của công tác quản lý hành chính văn phòng [2],[22],[25]....	17
1.1.6 Sự cần thiết của công tác quản lý hành chính văn phòng	18
1.1.7 Các yếu tố ảnh hưởng của công tác quản lý hành chính văn phòng [25] ..	18
1.2 Nội dung hoạt động của công tác hành chính văn phòng [14], [25],[28].	20
1.2.1 Tổ chức bộ máy của hành chính văn phòng.....	20
1.2.2 Phân công công việc [27]	21
1.2.3 Điều hành công việc	26
1.2.4 Xây dựng quy chế làm việc	28
1.2.5 Tổ chức hội họp, hội nghị, các chuyến đi công tác.....	29
1.2.6 Nghiệp vụ văn thư lưu trữ	31
1.2.7 Đơn giản hóa công việc hành chính văn phòng.....	32
1.2.8 Phân loại, phân cấp và kỹ thuật soạn thảo văn bản.....	33
1.2.9 Tiếp khách và trực điện của nhân viên lễ tân trong hành chính văn phòng	36
1.2.10 Thu nhận và xử lý thông tin.....	38
1.2.11 Công tác hậu cần	40
1.2.12 Công tác quản lý nguồn nhân lực	40
1.3 Một số nguyên tắc của công tác quản lý hành chính văn phòng [2],[4]...	41
1.4 Phương thức thực hiện hiệu quả của công tác hành chính văn phòng [4],[17],[26].....	42
Tiểu kết chương 1	43
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG TÌNH HÌNH CÔNG TÁC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG CỦA CÔNG TY VOSCO GIAI ĐOẠN 2012 – 2017.....	44
2.1 Tổng quan về Công ty Vosco	44
2.2 Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ các phòng ban của Công ty Vosco	46
2.3 Hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty	53
2.4 Thực trạng công tác hành chính văn phòng của Công ty Vosco.....	61
2.5 Đánh giá công tác hành chính văn phòng của Công ty Vosco.....	72

CHƯƠNG 3. XÂY DỰNG CÁC GIẢI PHÁP ĐỂ NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÔNG TÁC THAM MƯU, TỔNG HỢP, HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG CỦA PHÒNG HÀNH CHÍNH CÔNG TY VOSCO	78
3.1 Phương hướng, nhiệm vụ, hoạt động và phân đầu của Phòng Hành chính Công ty Vosco	78
3.1.1 Nhiệm vụ của Phòng Hành Chính công ty Vosco	78
3.1.2 Phương hướng hoạt động và phân đầu của phòng Hành Chính vosco..	79
3.2 Các giải pháp để nâng cao hiệu quả công tác quản lý hành chính văn phòng tại Công ty Vosco	80
3.2.1. Giải pháp về công tác tham mưu, tổng hợp	80
3.2.2. Giải pháp về công tác hậu cần	81
3.2.3. Giải pháp về công tác hội nghị, hội thảo	82
3.2.4. Giải pháp về công tác văn thư - lưu trữ	83
3.2.5. Giải pháp về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức	85
3.2.6 Giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác lưu trữ	87
KẾT LUẬN	89
TÀI LIỆU THAM KHẢO	91

DANH MỤC BẢNG

Số hiệu	Tên bảng	Trang
2.1	Cơ cấu giới tính và độ tuổi lao động của phòng Hành chính	63
2.2	Tổng hợp đánh giá nhân viên trong Công ty Vosco	75

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Số hiệu	Tên sơ đồ	Trang
1.1	Chức năng hoạt động của nhà quản lý hành chính văn phòng	20
2.1	Sơ đồ cơ cấu tổ chức công ty Vosco	48
2.2	Công tác tổ chức P.Hành chính văn phòng của công ty VOSCO	65
2.3	Sơ đồ tổ chức ông tác quản lý văn thư	65
2.4	Sơ đồ quy trình quản lý công văn đi	70
2.5	Sơ đồ quy trình quản lý công văn đến	71

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Số hiệu	Tên biểu đồ	Trang
2.1	Tăng trưởng Sản lượng vận tải dầu sản phẩm của VOSCO	56
2.2	Thị phần theo trọng tải của VOSCO và một số hãng tàu năm 2015	59
2.3	Thị phần theo trọng tải của VOSCO và một số hãng tàu năm 2016	59
2.4	Thị phần theo trọng tải của VOSCO và một số hãng tàu năm 2017	60

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Công tác hành chính văn phòng là công tác quan trọng không thể thiếu trong hoạt động của tất cả các cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp. Các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp muốn thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ của mình thì khâu đầu tiên là phải tổ chức tốt công tác Hành chính văn phòng bởi Hành chính văn phòng là bộ phận tổ chức giúp việc trực tiếp cho lãnh đạo cơ quan, là nơi tổng hợp, xử lý, phân tích thông tin phục vụ việc ra các quyết định quản lý điều hành của lãnh đạo. Vì vậy, nếu công tác Hành chính văn phòng được tổ chức và làm việc khoa học, trật tự, nề nếp thì việc quản lý và điều hành công việc của doanh nghiệp sẽ thông suốt, chất lượng, thúc đẩy việc triển khai hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp.

Bộ phận hành chính văn phòng là nơi tiếp nhận các mối quan hệ đối nội, đối ngoại, là “cửa ngõ”, là “cánh tay nối dài” của lãnh đạo doanh nghiệp. Đồng thời các hoạt động tham mưu, giúp việc cho Tổng giám đốc, công tác tổng hợp, hậu cần... cũng như quan hệ trực tiếp với các phòng ban trong công ty. Với vị thế đó, công tác hành chính văn phòng được coi là công tác không thể thiếu trong hoạt động quản trị của doanh nghiệp.

Phòng Hành chính của Công ty Vosco là phòng tham mưu cho Tổng Giám đốc về công việc quản lý hành chính và ứng dụng công nghệ thông tin. Phòng có nhiệm vụ quản trị văn phòng Công ty, lập kế hoạch mua sắm hợp lý các trang thiết bị văn phòng, văn phòng phẩm; quản lý đất đai, nhà cửa; lập kế hoạch và thực hiện xây dựng, sửa chữa văn phòng công ty và chi nhánh. Ngoài ra, phòng còn quản lý và phục vụ đầy đủ cho yêu cầu làm việc hội họp, đi lại, lưu trú, đón tiếp khách; theo dõi, tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho người lao động, cấp phát thuốc cho các tàu đầy đủ đúng chế độ và tổ chức bữa ăn giữa ca cho các bộ văn phòng trụ sở chính.

Bản thân tôi, với vai trò là Trưởng phòng Hành chính, nhằm thực hiện tốt các chức năng và nhiệm vụ của Ban giám đốc Công ty giao phó cho phòng Hành chính là quản lý toàn bộ nhân viên trong phòng... Phòng Hành chính còn là nơi giữ mối quan hệ và trao đổi công văn với các cơ quan có thẩm quyền của nhà nước như Sở kế hoạch đầu tư, cảnh sát khu vực, cơ quan phòng cháy chữa cháy... Vì vậy luôn mong muốn làm thế nào để nâng cao hiệu quả của công tác hành chính văn phòng mà mình quản lý.

Xuất phát từ những lý do trên nên tôi quyết định lựa chọn đề tài “***Thực trạng và giải pháp nâng cao hiệu quả công tác quản lý hành chính văn phòng tại công ty Cổ Phần Vận tải biển Việt Nam (Vosco)***” với mong muốn góp phần hoàn thiện, củng cố và nâng cao hiệu quả hoạt động của công tác hành chính văn phòng tại công ty.

2. Mục tiêu và nội dung nghiên cứu của đề tài

2.1. Mục tiêu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về công tác quản trị hành chính văn phòng tại doanh nghiệp.

- Nghiên cứu làm rõ thực trạng, những mặt được, chưa được, những hạn chế yếu kém và nguyên nhân trong công tác hành chính văn phòng, tham mưu, tổng hợp của phòng Hành chính công ty Vosco.

- Đề xuất các giải pháp chủ yếu để nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác hành chính văn phòng, tham mưu, tổng hợp của phòng Hành chính công ty Cổ phần vận tải biển Việt Nam Vosco.

2.2. Nội dung nghiên cứu

Đề tài, tập trung vào các nội dung chính sau:

- Nghiên cứu các vấn đề lý luận về công tác quản trị hành chính văn phòng tại doanh nghiệp.

- Đánh giá thực trạng tình hình công tác tham mưu, tổng hợp, hành chính văn phòng của phòng Hành chính công ty Vosco giai đoạn 2012 - 2017.

- Xây dựng các giải pháp chủ yếu nâng cao chất lượng công tác tham mưu, tổng hợp hành chính văn phòng của phòng Hành chính công ty Vosco.

3. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài sử dụng các phương pháp nghiên cứu chủ yếu là:

- Phương pháp phỏng vấn.
- Phương pháp thống kê so sánh.
- Phương pháp phân tích tổng hợp.

3.1. Thu thập dữ liệu

3.1.1. Dữ liệu thứ cấp

- Qua các báo chí, tạp chí, Website các nghiên cứu, tài liệu hội thảo có liên quan đến đề tài, các báo cáo về tình hình hành chính văn phòng của công ty Vosco.

- Thông tin từ văn bản, bao gồm: Văn bản từ cấp trên hoặc từ các nơi khác gửi đến (công văn đến) và văn bản do cơ quan sản sinh ra (công văn đi). Đây là nguồn thông tin chính thức, quan trọng hàng đầu.

- Thông tin từ sách báo, tạp chí, internet....

- Thông tin truyền miệng (qua các ý kiến đóng góp hoặc phản ánh từ các cuộc họp, qua điện thoại, qua trao đổi trực tiếp....).

3.1.2. Dữ liệu sơ cấp

Thu thập bằng các cách:

- Quan sát để đánh giá về thực trạng tình hình công tác văn phòng tại công ty Vosco.

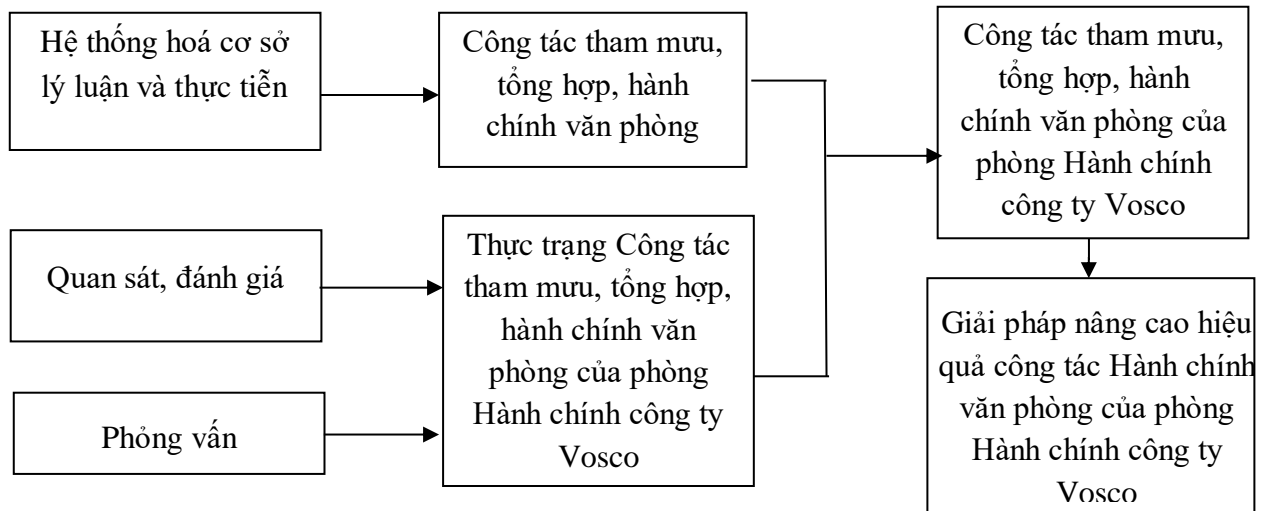
- Phỏng vấn các cán bộ văn phòng của công ty để tìm ra những vấn đề tồn tại của công tác Hành chính văn phòng của công ty Vosco.

- Thu thập thông tin đánh giá nhân viên và nhân viên tự đánh giá để đánh giá về thực trạng tình hình công tác văn phòng tại công ty Vosco.

3.1.3. Xử lý số liệu thu thập

Bằng phương pháp thống kê và tổng hợp, so sánh và phân tích.

3.2. Quy trình nghiên cứu



Sơ đồ 1: Quy trình nghiên cứu

4. Đối tượng, phạm vi và giới hạn nghiên cứu

- Về đối tượng nghiên cứu: Công tác tham mưu, tổng hợp, hành chính văn phòng của phòng Hành chính công ty Vosco.

- Về phạm vi và giới hạn nghiên cứu: phòng Hành chính công ty Vosco giai đoạn 2012 - 2017.

5. Ý nghĩa của đề tài

- Nghiên cứu đề tài là điều kiện thuận lợi cho các cá nhân năng lực nghiên cứu, hoàn thành tốt nhiệm vụ lãnh đạo là trưởng phòng Hành chính của Công ty Vosco.

- Vận dụng luận cứ khoa học vào quản lý nhằm tăng cường chất lượng, hiệu quả công tác tham mưu, tổng hợp, hành chính văn phòng của phòng Hành chính công ty Vosco.

- Mong muốn góp phần cải tiến lối làm việc, nâng cao hiệu quả quản lý hiệu quả công tác tham mưu, tổng hợp, hành chính văn phòng của phòng Hành chính công ty Vosco.

6. Tổng quan nghiên cứu

Quản trị hành chính văn phòng là một trong các lĩnh vực quản trị được các nhà nghiên cứu quản trị quan tâm. Giải pháp tổ chức thực để nâng cao

hiệu quả công tác quản trị hành chính văn phòng là một vấn đề mang tính thời sự hiện nay. Trong quá trình nghiên cứu đề tài, tác giả đã tìm hiểu một số tài liệu nghiên cứu liên quan đến về vấn đề nâng cao hiệu quả công tác quản trị hành chính văn phòng như:

1. Đề tài “*Nghiên cứu thực trạng, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng công tác tham mưu, tổng hợp phục vụ cấp ủy trong thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa*” tại Văn phòng Tỉnh ủy Quảng Ngãi của tác giả Phạm Trường Thọ (2013) [29].

2. Đề tài “*Một số biện pháp nâng cao hiệu quả công tác quản trị văn phòng tại công ty TNHH thương mại và vận tải An Thái*” của tác giả Lương Thị Kim Ngân (2009) [20].

3. Đề tài: “*Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác văn phòng tại công ty TNHH Một thành viên Tổng công ty công nghiệp Tàu thủy Nam Triệu*” của tác giả Phạm Thị Thu Thảo (2010)...[26].

Nhìn chung các công trình nghiên cứu, luận văn nêu trên đều đề cập tới việc nâng cao hiệu quả của công tác văn phòng. Mỗi công trình, luận văn lại nghiên cứu theo các hướng khác nhau, mà chưa có một đề tài nào nghiên cứu một cách toàn diện, cụ thể về công tác nâng cao hiệu quả của công tác văn phòng tại hành chính văn phòng của phòng Hành chính công ty Vosco.

7. Kinh nghiệm về quản lý hành chính văn phòng

Công việc văn phòng đòi hỏi người làm làm văn phòng phải có hoài bão nghề nghiệp, có thái độ làm việc chuyên nghiệp, có trình độ nghiệp vụ chuyên môn, kỹ năng làm việc, kỹ năng giao tiếp - ứng xử vững vàng. Qua tìm hiểu nghiên cứu tài liệu về công tác quản lý văn phòng, nghiên cứu xin đưa ra một số kinh nghiệm được kết luận như sau:

1. Văn phòng có tầm quan trọng “*đặc biệt*”, vì: Văn phòng là trung tâm xử lý thông tin phục vụ lãnh đạo doanh nghiệp; Hiệu quả hoạt động của văn phòng có tác dụng trực tiếp đến tính chính xác và kịp thời của các quyết định quản lý của người lãnh đạo; Công việc văn phòng không chỉ diễn ra trong nội

bộ văn phòng mà còn diễn ra trong phạm vi toàn doanh nghiệp nên đã có tác động, tầm ảnh hưởng đến chất lượng, hiệu quả hoạt động của toàn bộ doanh nghiệp; Văn phòng là đầu mối giao tiếp, là bộ mặt của cơ quan, là “hình ảnh nhìn thấy” của một doanh nghiệp và do đó cũng gắn liền với uy tín, hiệu quả hoạt động của cơ quan và phản ánh chính năng lực quản lý, điều hành của người lãnh đạo doanh nghiệp đó. Quan điểm quản trị văn phòng của người Mỹ cho rằng: bề ngoài của một văn phòng - gọn gàng sạch sẽ như thế nào, tổ chức ngăn nắp ra sao - có thể có ảnh hưởng sâu sắc đến vấn đề hoàn thành công việc nhanh chóng. Mức độ hiệu quả của một văn phòng tỷ lệ mật thiết với hình thức văn phòng đó trông có vẻ hiệu quả như thế nào.[21]

2. Văn phòng và công tác văn phòng của doanh nghiệp cần được hiện đại hóa: Xu thế phát triển tất yếu của thời đại như toàn cầu hóa, xây dựng nền kinh tế tri thức, cạnh tranh kinh tế gay gắt đòi hỏi mỗi ngành, mỗi lĩnh vực hoạt động trong xã hội đều phải không ngừng đổi mới và hiện đại hóa. Trong bối cảnh đó, văn phòng cần được nhanh chóng chuyển từ văn phòng kiểu cũ sang văn phòng kiểu mới. Hơn nữa, xuất hiện bùng nổ thông tin, là hiện tượng phản ánh dưới dạng thông tin bởi sự hội tụ đột ngột của các yếu tố mang tính thời đại. Bùng nổ thông tin đã làm cho các nhà quản lý, các chủ doanh nghiệp hiểu ra rằng: thông tin là nguồn lực quan trọng nhất, vượt lên mọi nguồn lực khác, đúng như Mike Harvey, tác giả của cuốn *Quản trị hành chính văn phòng* đã khẳng định: “*Trong thế giới thương mại, công nghiệp và chính quyền hiện nay, thông tin là nguồn lực quan trọng nhất hiện có*”. Văn phòng ngày nay cần hướng toàn bộ hoạt động của mình vào xử lý thông tin và phải thực sự trở thành một trung tâm xử lý thông tin. Do vậy, các chủ doanh nghiệp đã giành sự thích đáng đến văn phòng, đến công việc quản trị văn phòng. Từ đó họ đã cùng các nhà quản trị học đầu tư thích đáng về tiền của, công sức, trí tuệ để nâng cấp văn phòng trở thành những *văn phòng hiện đại* (modern office). [22]

3. Nội dung đổi mới, hiện đại hóa văn phòng cần đổi mới nhận thức về vị trí, chức năng, phạm vi của văn phòng, công tác văn phòng. Cụ thể là: Nhận thức đúng về vị trí, vai trò của văn phòng; Quan niệm đầy đủ hơn về chức năng của văn phòng: Văn phòng vẫn thường thực hiện 2 chức năng cơ bản là *tham mưu tổng hợp* và *phục vụ hậu cần*. Tuy vậy, trong văn phòng hiện đại, xử lý thông tin và cao hơn nữa là chủ động xử lý thông tin được coi là hoạt động chủ yếu, bao trùm toàn bộ công việc văn phòng và do vậy, người ta nhấn mạnh hoạt động đó và cho rằng, đó là “*Chức năng chủ động xử lý thông tin yểm trợ hành chính của văn phòng hiện đại*”. Công tác văn phòng: chỉ những hoạt động có tính chuyên trách về văn phòng trong bộ phận văn phòng/phòng hành chính; trong một không gian cụ thể là văn phòng/phòng hành chính và bằng những nhân viên văn phòng chuyên nghiệp. Công việc văn phòng: diễn ra trong toàn bộ doanh nghiệp; nhiều người trong doanh nghiệp, từ giám đốc, chuyên viên, kế toán viên, kỹ sư, nhân viên ... đều làm các công việc văn phòng. Vì vậy, cần trang bị để họ có được những kỹ năng hành chính văn phòng cần thiết và chỉ như vậy mới có thể nâng cao hiệu quả hoạt động của văn phòng nói riêng và của toàn doanh nghiệp nói chung.

2. Nội dung hiện đại hóa văn phòng

Các nhà nghiên cứu về quản trị văn phòng đã giúp chúng ta nhận diện những nội dung của hiện đại hóa văn phòng chính là cấu trúc 3 mặt cơ bản của văn phòng hiện đại. *Về trang thiết bị văn phòng*: Trang bị các thiết bị văn phòng hiện đại như phương tiện làm văn bản, sao nhân văn bản, thiết bị kỹ thuật truyền tin, truyền văn bản như telex, fax và cao hơn như internet,.. cùng các thiết bị viễn thông; Áp dụng mô hình Chính phủ điện tử (e-Government), văn phòng điện tử, hệ thống quản lý chất lượng ISO, v.v.. Ứng dụng ngày càng rộng rãi các lĩnh vực khoa học, công nghệ mới vào công việc văn phòng như CNTT, kỹ thuật viễn thông; công thái học (ergonomics), công nghệ 5S của Nhật Bản, v.v.. *Về nghiệp vụ hành chính văn phòng*: Các nghiệp vụ hành chính văn phòng ngày nay như xây dựng chương trình công tác; soạn thảo,

ban hành một văn bản; tổ chức một cuộc hội nghị; phân loại một khối hồ sơ tài liệu, v.v.. được thiết lập với những quy trình chặt chẽ, hoàn chỉnh theo các tiêu chuẩn, định mức kinh tế - kỹ thuật và với sự hỗ trợ đặc lực của các trang thiết bị văn phòng hiện đại đã làm cho hoạt động hành chính văn phòng được vận hành trôi chảy, thông suốt và hiệu quả ngày càng cao. *Về con người làm công tác văn phòng*: Con người làm văn phòng hiện đại cần được đào tạo theo yêu cầu của lao động thông tin với tính sáng tạo, trí tuệ và năng động ngày càng cao; có hoài bão nghề nghiệp, quan tâm đến lợi ích của cơ quan, doanh nghiệp; có trình độ chuyên môn nghiệp vụ, có kỹ năng làm việc, nhất là kỹ năng xử lý thông tin, chủ yếu là thông tin văn bản và kỹ năng giao tiếp - ứng xử, v.v..

4. Công tác tuyển dụng người lao động văn phòng cần có những kỹ năng cơ bản sau: Trước hết, người lao động văn phòng cần hiểu đúng kỹ năng làm việc/kỹ năng tổ chức công việc/kỹ năng hành chính là gì để theo học các trường lớp phù hợp và tự học tập, rèn luyện đúng hướng và có hiệu quả?

Đó là: *“là khả năng vận dụng những kiến thức thu nhận được về một lĩnh vực nào đó vào công việc thực tế; là sự kết hợp giữa kiến thức chuyên môn và kỹ năng tổ chức thực hiện các quy trình làm việc [15].* Các kỹ năng cơ bản cần thiết của một quản trị viên văn phòng, một thư ký văn phòng, nhân viên văn phòng chuyên nghiệp là: Thiết kế, phân tích, phân công công việc; Hoạch định công việc, lập chương trình, kế hoạch công tác; Tổ chức hội họp; Thu thập và xử lý thông tin; Xây dựng quy chế làm việc; Đảm bảo điều kiện làm việc; Giao tiếp - ứng xử; Soạn thảo văn bản; Tổ chức công tác văn thư; Tổ chức công tác lưu trữ. Các kỹ năng khác có liên quan như: quản trị nhân sự, kế toán, làm việc nhóm, tổ chức sự kiện, quan hệ công chúng, diễn đạt (nói và viết), v.v..

8. Kết cấu đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục, danh mục tài liệu tham khảo, nội dung nghiên cứu của đề tài thể hiện bằng ba chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận và thực tiễn về công tác quản lý hành chính văn phòng.

Chương 2: Thực trạng tình hình công tác tham mưu, tổng hợp, hành chính văn phòng của Công ty Vosco giai đoạn 2012 - 2017.

Chương 3: Xây dựng các giải pháp để nâng cao hiệu quả công tác tham mưu, tổng hợp, hành chính văn phòng của phòng Hành chính công ty Vosco.

Nội dung đề cương chi tiết của các chương như sau:

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CÔNG TÁC QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

1.1 Khái niệm về công tác quản lý hành chính văn phòng

1.1.1 Khái niệm về văn phòng

Văn phòng là một đơn vị trong một cơ quan, tổ chức. Trong một thời gian dài văn phòng thường được coi là nơi thuần túy chỉ thực hiện những công việc giấy tờ, giải quyết những công việc hành chính đơn giản, có tính chất phục vụ và những người làm việc tại văn phòng chỉ được coi là “bung, bê, kê, dọn” thì ngày nay, trong kỷ nguyên thông tin và những yêu cầu mới của quá trình hội nhập thì văn phòng đã trở lại vị thế mà nó vốn có: là trung tâm điều hành của tổ chức, là bộ mặt của tổ chức. Nếu như văn phòng trước đây chỉ là nơi giải quyết những công việc hành chính sự vụ, hay chỉ là nơi tiếp nhận những người mà một lý do nào đó không thể làm được ở những đơn vị khác thì hiện nay văn phòng là một bộ phận có vị trí quan trọng, không thể thiếu của cơ quan, doanh nghiệp. Văn phòng là bộ máy làm việc tổng hợp và trực tiếp của một cơ quan chức năng, phục vụ cho việc điều hành của lãnh đạo. Các cơ quan thẩm quyền chung hoặc có quy mô lớn thì thành lập văn phòng, những cơ quan nhỏ thì có phòng hành chính. Chính vì thế quản trị hành chính văn phòng được coi là một trong những nhiệm vụ quan trọng nhất để đảm bảo cho vị trí này [2].

Văn phòng được hiểu là trụ sở làm việc của cơ quan, đơn vị, là địa điểm giao tiếp đối nội, đối ngoại của cơ quan đơn vị đó.

Văn phòng là một phòng làm việc cụ thể của lãnh đạo, của những người có chức vụ như Tổng giám đốc, Phó Tổng giám đốc,...

Văn phòng là một dạng hoạt động của cơ quan, tổ chức, trong đó diễn ra việc thu nhận, bảo quản, lưu trữ các loại văn bản, giấy tờ, những công việc liên quan đến công tác văn thư.

Tóm lại, Văn phòng là bộ máy làm việc tổng hợp và trực tiếp của một cơ quan chức năng, phục vụ cho việc điều hành của lãnh đạo, là nơi thu thập, xử lý thông tin hỗ trợ cho hoạt động quản lý; đồng thời đảm bảo các điều kiện về vật chất kỹ thuật cho hoạt động chung của cơ quan, tổ chức đó.

Có quan niệm cho rằng văn phòng là “Văn phòng là một bộ máy điều hành của cơ quan, đơn vị; là nơi thu thập, xử lý thông tin hỗ trợ cho hoạt động quản lý, là nơi chăm lo mọi lĩnh vực dịch vụ hậu cần, đảm bảo các điều kiện hoạt động vật chất cần thiết cho hoạt động trong mỗi cơ quan, tổ chức”. Ở quan niệm này có thể hiểu văn phòng là một bộ phận đa nhiệm vụ với nghiệp vụ rất rộng, từ việc thực hiện các công việc điều hành như mua sắm, bảo dưỡng, thiết kế, xây dựng...đảm bảo cho hoạt động của cơ quan, tổ chức được thông suốt. Trên thực tế văn phòng như quan niệm hiện này để cập nó thường có tên gọi là “văn phòng” hoặc “Hành chính - quản trị” hoặc “Hành chính - Tổ chức - Quản trị” hay “Hành chính - Tổng hợp”...

Bên cạnh đó cũng có quan niệm cho rằng văn phòng chỉ là một bộ phận thuộc khối hành chính văn phòng và chuyên thực hiện các thủ tục hành chính như tiếp nhận và xử lý văn bản, giấy tờ, quản lý hồ sơ, tài liệu cho một cơ quan, một tổ chức. Ở quan niệm này thì văn phòng được gọi là bộ phận “văn thư” hoặc bộ phận “văn thư - lưu trữ” hay bộ phận “văn thư - lễ tân”.

Ở đây, chúng tôi cho rằng cần hiểu “văn phòng” là một bộ phận của một cơ quan, doanh nghiệp. Văn phòng không chỉ hiểu đơn giản là bộ phận giải quyết các công việc hành chính đơn giản như xử lý văn bản, quản lý con dấu hay dọn dẹp vệ sinh mà nó phải là nơi mang lại các giá trị khác cho tổ chức như tham mưu xây dựng hệ thống các quy định, cơ chế làm việc và tổ chức thực hiện quy định đó để quản lý hệ thống; tham mưu và đảm bảo các nguồn lực của tổ chức; phối hợp và điều hòa hoạt động của tổ chức thông qua hệ thống kế hoạch - chương trình hành động; tổ chức các hoạt động đối nội nhằm xây dựng bộ máy chuyên nghiệp và vững mạnh; tổ chức các hoạt động đối ngoại để xây dựng hình ảnh và phát triển thương hiệu, uy tín của tổ

chức... Như vậy rõ ràng văn phòng là một bộ phận rất quan trọng trong cơ cấu tổ chức của bất kỳ một cơ quan, doanh nghiệp. Từ đó, chúng tôi đưa ra khái niệm về văn phòng của các cơ quan, tổ chức như sau” [2].

“Văn phòng là bộ phận không thể tách rời của một cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp; là nơi tham mưu, giúp việc cho lãnh đạo trong công tác quản lý và điều hành; thực hiện và hỗ trợ công tác hành chính cho các đơn vị chức năng, nhằm giải quyết có hiệu quả các nhiệm vụ chung của cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp” [14].

1.1.2 Vị trí của công tác quản lý hành chính văn phòng

a. Khái niệm về hành chính văn phòng

Hành chính văn phòng là nơi diễn ra các hoạt động kiểm soát kinh doanh. Nghĩa là nơi soạn thảo, sử dụng và tổ chức các hồ sơ, công văn giấy tờ nhằm mục đích thông tin sao cho có hiệu quả.

b. Vị trí của văn phòng

Văn phòng là bộ phận chuyên môn, là bộ máy giúp việc tổng hợp của lãnh đạo cơ quan, doanh nghiệp. Việc đảm bảo cho hoạt động của lãnh đạo được trôi chảy, thuận lợi, hiệu quả thông qua các chương trình, kế hoạch do văn phòng xây dựng như lịch công tác hàng tuần, lịch tiếp khách, tổ chức chu đáo mỗi khi lãnh đạo đi công tác... Ngoài ra, văn phòng còn là “bộ lọc” giúp cho lãnh đạo không mất thời gian vào những công việc sự vụ hàng ngày, đơn giản, mà tập trung vào các công việc chính, chiến lược cho sự phát triển của cơ quan, tổ chức.

Văn phòng là đầu mối thông tin của cơ quan, doanh nghiệp. Văn phòng tổ chức các nguồn thông tin và quy trình nghiệp vụ để đảm bảo thông tin cho hoạt động quản lý của lãnh đạo cũng như hỗ trợ thông tin nghiệp vụ cho các đơn vị khác. Văn phòng cũng là nơi truyền đạt mọi thông tin chính thức ra ngoài cơ quan, doanh nghiệp. Các thông tin của văn phòng tiếp nhận, xử lý và cung cấp rất đáng tin cậy vì đã được xử lý theo quy trình nghiệp vụ có kiểm soát chặt chẽ. Và những thông tin văn phòng cung cấp ra ngoài là những

thông tin chính thức của cơ quan, doanh nghiệp. Các thông tin của văn phòng tiếp nhận, xử lý và cung cấp rất đáng tin cậy vì đã được xử lý theo quy trình nghiệp vụ có kiểm soát chặt chẽ. Và những thông tin văn phòng cung cấp ra ngoài là những thông tin chính thức của cơ quan, doanh nghiệp. Chính vì vậy, những người làm công tác hành chính văn phòng không thể làm trái các quy định trong việc thu thập xử lý thông tin hoặc tùy tiện trong việc phát ngôn vì sẽ ảnh hưởng rất lớn tới lãnh đạo cũng như tới hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp [14],[16],[25].

Văn phòng là đầu mối thông tin của cơ quan, doanh nghiệp. Văn phòng là bộ phận tham mưu trực tiếp của lãnh đạo trong công tác điều hành, quản lý hành chính cơ quan, doanh nghiệp. Là nơi tổ chức các hoạt động đối nội - đối ngoại của cơ quan, doanh nghiệp. Có thể nói, hầu hết các hoạt động giao tiếp chính thức giữa cơ quan, doanh nghiệp với công dân, đối tác, khách hàng đều được tổ chức tại văn phòng. Việc tiếp đón trọng thị, sự ứng xử trong lịch thiệp trong giao tiếp của các cán bộ nhân viên, phong cách làm việc chuyên nghiệp sẽ làm đối tác, khách hàng hài lòng vì được tôn trọng. Thiết kế văn phòng hợp lý, khoa học, có tính thẩm mỹ cao cùng với chế độ làm việc chặt chẽ sẽ gây ấn tượng lớn đối với khách. Tất cả những ấn tượng tốt đẹp đó sẽ góp phần nâng cao vị thế, uy tín của cơ quan, doanh nghiệp, góp phần quảng bá thương hiệu của cơ quan, doanh nghiệp. Chính vì thế, văn phòng còn được coi là “bộ mặt” của cơ quan, doanh nghiệp.

1.1.3 Vai trò của công tác quản lý hành chính văn phòng

Văn phòng là một cửa của cơ quan, tổ chức. Vai trò của công tác quản lý hành chính văn phòng gồm các nội dung sau:

- Xây dựng các bộ phận nghiệp vụ trong văn phòng: phụ thuộc vào hai nội dung chính:

+ Chức năng, nhiệm vụ mà văn phòng được phân công phụ trách. Thông thường, văn phòng của các cơ quan, tổ chức có chức năng tham mưu, tổng hợp và chức năng hậu cần nên trong cơ cấu tổ chức của văn phòng

thường xuất hiện các bộ phận như: văn thư, tổng hợp, quản trị,... tuy nhiên, trong trường hợp cụ thể, văn phòng có thể được phân công thực hiện các công việc khác như bảo hiểm, nhân sự, pháp chế, xuất nhập khẩu... là điều cần thiết [16],[22].

+ Khối lượng công việc thực tế mà các bộ phận phải thực hiện. Căn cứ vào tình hình thực tế khối lượng công việc, người quản lý cần tính toán để quyết định thành lập các bộ phận nghiệp vụ dưới các hình thức khác nhau.

- Quy định chức năng, nhiệm vụ cụ thể cho từng bộ phận nghiệp vụ. Sau khi đã xác định được các bộ phận nghiệp vụ trực thuộc văn phòng, cần tiến hành việc quy định chức năng, nhiệm vụ cụ thể cho từng bộ phận bằng văn bản.

- Xác định số lượng nhân sự trong từng bộ phận: đảm bảo cho việc hoàn thành khối lượng công việc đã đề ra với kết quả cao tránh việc tồn đọng công việc của văn phòng.

+ Xác định khối lượng công việc của từng bộ phận, từng nhân viên trong phòng của mình.

+ Phân tích luồng công việc trong phòng, xác định các công việc có thể kiêm nhiệm, công việc không thể kiêm nhiệm.

+ Tính toán được thời gian cần thiết để hoàn thành từng công việc, thời gian hoàn thành công việc của từng bộ phận. Từ đó xác định được thời gian cần thiết để hoàn thành nhiệm vụ của phòng.

+ Xác định cá trang thiết bị cần thiết cho công việc, cho từng vị trí lao động.

1.1.4 Chức năng của công tác quản lý hành chính văn phòng

- Chức năng quản lý.

- Chức năng của quản lý hành chính văn phòng.

a. Chức năng quản lý [17],[22]

- Hoạch định (Planning): Là việc đề ra các mục tiêu cho tương lai và sự lựa chọn các giải pháp thích hợp để hoàn thành các mục tiêu đó.

- Tổ chức (Organizing): Bao gồm việc thành lập nên các bộ phận trong doanh nghiệp để đảm nhiệm những hoạt động cần thiết và xác định các mối quan hệ về nhiệm vụ, quyền hành và trách nhiệm giữa các bộ phận đó.

- Lãnh đạo (Leading): Lãnh đạo nhân viên bằng cách phân công nhiệm vụ cụ thể để đạt được mục tiêu của tổ chức.

- Kiểm soát (Controlling): Thường xuyên kiểm tra để kịp thời uốn nắn các sai trái đi lệch với mục tiêu.

b. Chức năng của quản lý hành chính văn phòng [22],[25]

- Hoạch định công việc hành chính.

- Tổ chức công việc hành chính văn phòng.

- Lãnh đạo công việc hành chính văn phòng.

- Kiểm soát công việc hành chính.

- Dịch vụ hành chính văn phòng.

Xuất phát từ những khái niệm trên có thể thấy văn phòng có các chức năng cụ thể như sau:

**** Chức năng tham mưu tổng hợp***

Theo dõi về tình hình hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp trên các lĩnh vực như việc thực hiện các chủ trương, nghị quyết của Đảng, Nhà nước cũng như các chủ trương, nghị quyết của cơ quan, doanh nghiệp; tình hình thực hiện các chương trình, kế hoạch công tác đã được phê duyệt; tình hình thực hiện nội quy, quy chế; tình hình tài chính....

Tham mưu là nhằm mục đích trợ giúp cho Tổng giám đốc có cơ sở để lựa chọn quyết định quản lý tối ưu phục vụ cho mục tiêu hoạt động của cơ quan, tổ chức đó.

**** Chức năng tư vấn về văn bản***

Văn bản là phương tiện ghi tin và truyền tin, là phương tiện lưu trữ và truyền đạt các quyết định quản lý. Văn phòng trợ giúp cho Tổng giám đốc về công tác soạn thảo văn bản để đảm bảo cho văn bản có đầy đủ nội dung, hình thức theo yêu cầu, đúng thẩm quyền và đúng trình tự thủ tục theo quy định.

Tổ chức quản lý và thực hiện công tác văn thư, công tác lưu trữ. Hướng dẫn các đơn vị trong cơ quan, doanh nghiệp thực hiện các nghiệp vụ này theo đúng quy định.

*** Chức năng tổ chức công tác lễ tân, giao tiếp**

Văn phòng chịu trách nhiệm trong công tác lễ tân như đón khách, bố trí nơi ăn chốn ở, lịch làm việc với khách, tổ chức các cuộc họp, lễ nghi, khánh tiết của cơ quan, đơn vị. Văn phòng tổ chức giao tiếp, đối nội, đối ngoại, giữ vai trò là cầu nối liên hệ với các cơ quan cấp trên, ngang cấp, cấp dưới và nhân dân.

*** Chức năng giúp việc điều hành của lãnh đạo**

- Xây dựng các chương trình, kế hoạch làm việc chung; lập kế hoạch tổ chức hội nghị, lễ hội, phong trào thi đua theo ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo.

- Tổ chức thực hiện các công việc theo kế hoạch đã được phê duyệt. Đôn đốc nhắc nhở, theo dõi tiến độ thực hiện của các đơn vị, phòng ban. Theo dõi và nắm bắt các vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện và báo cáo lãnh đạo xử lý kịp thời.

- Tổ chức các cuộc họp, hội nghị, các buổi làm việc của lãnh đạo và của các phòng ban chức năng theo chương trình, kế hoạch công tác. Trao đổi với các đơn vị, đối tác để chuẩn bị các điều kiện tốt nhất cho các buổi làm việc này.

- Chuẩn bị các chuyến công tác cho lãnh đạo, đảm bảo các thủ tục pháp lý liên quan trong trường hợp lãnh đạo, cán bộ, nhân viên đi công tác nước ngoài.

- Giữ liên lạc thông suốt để nắm bắt, báo cáo và truyền đạt các quyết định, mệnh lệnh của lãnh đạo tới các đơn vị, cá nhân được kịp thời; theo dõi và báo cáo thực hiện các quyết định, mệnh lệnh đó.

- Tổ chức thực hiện hoặc thông báo kịp thời tới các đơn vị, cá nhân trong trường hợp có điều chỉnh, bổ sung theo ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo.

*** Chức năng thực hiện công tác hậu cần**

- Bố trí, tổ chức không gian trụ sở, cảnh quan môi trường cơ quan, doanh nghiệp, sắp xếp, bố trí nơi làm việc cho các đơn vị, phòng ban.

- Chuẩn bị về cơ sở vật chất phục vụ các cuộc họp, hội nghị lễ hội, các sự kiện trong cơ quan, doanh nghiệp.

- Tổ chức xây dựng, sửa chữa, bảo dưỡng, bảo trì các phương tiện, thiết bị làm việc theo kế hoạch đã được lãnh đạo phê duyệt.

- Tổ chức thực hiện công tác y tế, bảo vệ, điện, nước, vệ sinh, phương tiện phục vụ lãnh đạo và nhu cầu công việc của các đơn vị, phòng ban.

1.1.5 Nhiệm vụ của công tác quản lý hành chính văn phòng [2],[22],[25]

a. Công tác hành chính

- Tiếp nhận, bảo mật và chuyển giao công văn, giấy tờ gửi đến và đi; quản lý văn bản, lưu trữ công văn đi và đến của toàn bộ công ty; thực hiện và hướng dẫn các đơn vị bảo đảm qui trình, thể thức văn bản trước khi trình Tổng giám đốc ký;

- Tổ chức quản lý, sử dụng con dấu của Công ty đúng quy định của pháp luật; cấp các loại giấy giới thiệu, công lệnh, công chứng cho cán bộ, giảng viên, sao y các loại văn bản do Công ty ban hành;

- Tiếp và hướng dẫn khách đến công ty liên hệ công việc; quản lý các phòng họp của công ty; giao nhận chìa khóa các phòng họp đó.

- Nghe điện, giao dịch với khách hàng; đón tiếp khách trước khi bắt đầu làm việc với lãnh đạo công ty.

b. Quản lý cơ sở vật chất

- Thoi dỗi, kiểm tra, giám sát, nghiệm thu công tác bảo trì, bảo dưỡng cơ sở vật chất, giao khoán dịch vụ theo Hợp đồng do Công ty ký với đối tác.

- Quản lý xe ô tô, điều phối xe ô tô phục vụ lãnh đạo và cán bộ công nhân viên trong công ty.

- Đề xuất mua sắm, sửa chữa trang thiết bị văn phòng làm việc cho các phòng ban công ty; theo dõi các thiết bị, tài sản của công ty, có kế hoạch bảo

trì với máy móc cố định theo tháng, quý, có kế hoạch mua sắm các thiết bị bổ sung đảm bảo yêu cầu làm việc tốt nhất cho nhân viên; lên bảng kê về những văn phòng phẩm cần thiết cho công ty theo từng quý và có kế hoạch mua.

- Phối hợp với phòng tài chính và các đơn vị tổ chức kiểm kê tài sản của công ty hàng năm;

c. Công tác phục vụ

- Phối hợp với trạm y tế, nhà ăn thực hiện công tác y tế của công ty theo đúng quy định. Kiểm tra vệ sinh môi trường, đảm bảo an toàn thực phẩm, vệ sinh ăn uống, phòng chống dịch bệnh.

- Phối hợp với các phòng ban in ấn tài liệu phục vụ cho công việc và công tác giảng dạy (trung tâm huấn luyện thuyền viên).

- Hỗ trợ tài liệu, nước, thiết bị... cần thiết cho các cuộc họp của công ty; tổ chức các sự kiện vui chơi, họp, đại hội... của công ty với khách hàng và nội bộ.

1.1.6 Sự cần thiết của công tác quản lý hành chính văn phòng

Hành chính văn phòng là một bộ phận không thể thiếu của bất kỳ công ty nào, đảm nhiệm các công việc liên quan đến thủ tục hành chính và lễ tân đón khách, tổ chức công tác văn thư hỗ trợ cho toàn thể nhân viên, ngoài ra còn có thể tư vấn cho lãnh đạo nếu cần thiết.

Công việc hành chính thường bị nhiều người “coi thường” cho rằng đó là những công việc giấy tờ nhỏ nhặt. Tuy nhiên thực tế, trách nhiệm của một nhân viên hành chính khá đa dạng và bao quát.

1.1.7 Các yếu tố ảnh hưởng của công tác quản lý hành chính văn phòng [25]

a. Yếu tố xã hội

Trong quá trình giao dịch của công ty với người lao động và các mối quan hệ khác thì mối quan hệ xã hội sẽ phát sinh và ngày càng phong phú thêm, người lao động ngày càng có cơ hội để đóng góp nhiều hơn cho nhà nước, cán bộ công chức được gọi là công bộc của nhân dân, là người phục vụ cho nhân dân. Đồng thời trong quá trình hoạt động của công sở thì cán bộ

công chức là người thực hiện trực tiếp các giao dịch, giải quyết các vấn đề phát sinh trong đời sống cũng như trong hoạt động của nhân dân với công sở.

b. Yếu tố văn hóa

Văn hóa trong cơ quan hành chính nhà nước xuất phát từ chính vai trò của cá cơ quan hành chính nhà nước trong đời sống xã hội và trong hoạt động của bộ máy nhà nước. Như vậy văn hóa trong cơ quan hành chính có thể kể đến những khía cạnh sau. Quan hệ giữa các cán bộ công chức với nhau trọng thực hiện công việc, cán chuẩn mực xử sự, nghi thức giao tiếp, các phương thức giải quyết các mâu thuẫn trong nhân viên, ý thức chấp hành kỷ luật của cán bộ trong và ngoài công sở, ý thức lãnh đạo điều hành trong cơ quan hành chính.

c. Yếu tố con người

Con người là nguồn nhân lực vô cùng quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng và hiệu quả công việc của công sở cũng như mục tiêu chung của tổ chức, nếu cán bộ công chức nắm bắt tốt công việc thì công việc của tổ chức sẽ được thực hiện thuận lợi nhanh chóng. Để có hiệu điều hành tốt, ngoài việc đầu tư thời gian và nguồn lực cho việc thiết lập các quy trình và xây dựng hệ thống văn bản, yếu tố con người trong việc quản lý, điều hành là vấn đề tổ chức không được xem nhẹ. Một tổ chức dù được thiết kế tốt và xây dựng công phu nhưng cán bộ, nhân viên không quan tâm và thực hiện nghiêm túc sẽ không mang lại kết quả như mong muốn.

Mọi tổ chức đều có các nguồn lực vật chất do con người vận hành, nhằm đảm bảo thực hiện nhiệm vụ, đạt mục tiêu chung của tổ chức. Sức mạnh của tổ chức phụ thuộc vào con người, con người chính là nguồn gốc của các nguồn lực khác và là cơ sở cho mọi thành công hay thất bại của tổ chức.

d. Yếu tố tổ chức

Tổ chức ở góc độ này là sự thiết lập các cơ cấu với nhiệm vụ xác định và quy định mối quan hệ giữa các bộ phận trong cơ cấu ấy để sự hoạt động của toàn thể cơ cấu ấy để sự hoạt động của toàn thể cơ cấu đem lại hiệu quả và mục tiêu đã định. Cụ thể đó là việc thiết lập các bộ phận, đơn vị, bộ phận và cá

nhân trong bộ phận đó, quy định mối quan hệ dọc, ngang giữa các bộ phận nhằm hoàn thành nhiệm vụ của tổ chức, các quy chế làm việc của tổ chức.

1.2 Nội dung hoạt động của công tác hành chính văn phòng [14], [25],[28]

1.2.1 Tổ chức bộ máy của hành chính văn phòng

Hình thức tổ chức bộ máy hành chính văn phòng nên tập trung hay phân tán? Phân tán nghĩa là công việc hành chính văn phòng của mỗi bộ phận phòng ban đều do bộ phận đó quản lý một cách đối lập và vì thế thiếu hẳn sự phối hợp. Hiệu quả là công việc hành chính văn phòng sẽ trùng lặp nhau, hao tổn văn phòng phẩm và sức lực. Vì vậy, cần phải tập trung công việc hành chính văn phòng sao cho thống nhất. Có hai hình thức tập trung:

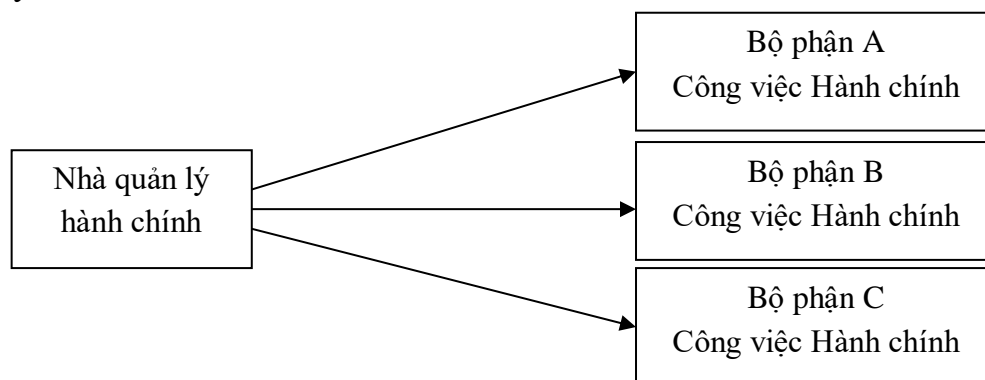
- Tập trung theo địa bàn.
- Tập trung theo chức năng.

*** Hành chính văn phòng tập trung theo địa bàn**

Hành chính văn phòng tập trung vào một địa bàn nghĩa là: mọi hoạt động hồ sơ văn thư đều phải tập trung vào một địa điểm duy nhất đó là phòng hành chính, dưới quyền quản trị của nhà quản trị hành chính.

*** Hành chính văn phòng tập trung theo chức năng**

Hành chính văn phòng tập trung theo chức năng nghĩa là các hoạt động hành chính vẫn đặt tại địa điểm của các bộ phận chuyên môn của nó nhưng phải được đặt dưới quyền phối hợp, tiêu chuẩn hóa và giám sát của nhà Quản lý hành chính.



Sơ đồ 1.1: Chức năng hoạt động của nhà quản lý hành chính văn phòng

Ưu điểm: Thu hút được nhiều chuyên viên vào công tác quản lý. Các chuyên viên này sẽ tham mưu (cố vấn) cho nhà quản trị hành chính về các hoạt động hành chính văn phòng cho từng bộ phận chuyên môn.

Nhược điểm: Dễ vi phạm chế độ một thủ trưởng nghĩa là lấn quyền các cấp quản trị chuyên môn loại hình này áp dụng cho hầu hết các doanh nghiệp.

1.2.2 Phân công công việc [27]

a. Trưởng phòng

- Phụ trách chung; trực tiếp điều hành công tác hành chính, văn thư, phục vụ, lễ tân.

- Ký các văn bản của phòng hành chính, thừa lệnh Tổng giám đốc ký: Giấy giới thiệu, lệnh điều động xe đi công tác, hóa đơn điện thoại, giấy đi đường, lịch làm việc, sao y, sao lục, văn bản đi của phòng, các hóa đơn khác liên quan đến phòng hành chính....

- Đảm bảo các điều kiện về cơ sở vật chất phục vụ cho hoạt động của Lãnh đạo.

- Phân công nhiệm vụ, xây dựng kế hoạch, triển khai, đôn đốc và kiểm tra viên chức thực hiện các công việc được giao.

- Chủ động phối hợp với Trưởng các đơn vị khác để xử lý những vấn đề có liên quan đến những công việc thuộc chức năng, nhiệm vụ của Phòng hành chính.

- Chủ trì các cuộc họp của các phòng, quản lý các tài sản được giao cho Phòng Hành chính.

- Tham dự các cuộc họp của Phòng, quản lý các tài sản được giao cho Phòng hành chính.

- Giải quyết các công việc khác theo ủy nhiệm của Tổng giám đốc.

b. Chuyên viên Hành chính

- Tổng hợp, soạn thảo các loại văn bản theo sự phân công của lãnh đạo phòng.

- Tổng hợp, lên lịch công tác của lãnh đạo Công ty và hoạt động của các đơn vị.

- Quản lý, cấp phát văn phòng phẩm...

- Tham gia công tác chuẩn bị tổ chức các hoạt động trong năm của công ty: hội thảo, hội nghị, sự kiện....

- Theo dõi tiến độ thực hiện các văn bản đi và đến của công ty.

- Chịu trách nhiệm tham mưu, thực hiện các công tác thường xuyên và đột xuất có liên quan đến những việc cụ thể sau:

+ Bảo quản và sử dụng con dấu công ty theo quy chế.

+ Phân phát công văn của công ty và cấp trên.

+ Mua sắm các dụng cụ, vật tư văn phòng phẩm phục vụ toàn công ty.

+ Các công tác có tính đột xuất khác theo sự chỉ đạo của Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc, Trưởng phòng.

- Quyền hạn: Tham mưu cho Trưởng phòng về các lĩnh vực trên.

c. Văn thư

- Tiếp nhận, đăng ký, chuyển giao văn bản đi đến thông qua phần mềm quản lý văn bản.

- Kiểm tra thể thức trước khi phát hành văn bản chính của công ty.

- Quản lý và sử dụng con dấu đúng quy định.

- Lưu trữ, sắp xếp văn bản khoa học, hợp lý để dễ tìm, dễ thấy, dễ lấy.

- Sao in các văn bản tài liệu.

- Thực hiện đúng quy chế bảo vệ bí mật văn bản, thông tin của công ty.

- Cấp giấy đi đường cho CBCNV đi công tác khi có lệnh của lãnh đạo công ty.

- Chịu trách nhiệm tham mưu, thực hiện các công tác thường xuyên và đột xuất có liên quan đến những việc cụ thể sau:

+ Chăm sóc sức khỏe cho người lao động, theo dõi, thực hiện các chế độ ốm đau, thai sản, tai nạn lao động trong toàn công ty.

+ Đào tạo, bồi dưỡng kiến thức về sức khỏe cho người lao động.

- + Đánh máy, văn thư lưu trữ.
- + Công tác xuất nhập khẩu vật tư, nguyên liệu cho công ty.
- + Các công tác có tính đột xuất khác theo sự chỉ đạo của Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc và Trưởng Phòng.
- + Thay mặt Trưởng phòng giải quyết các công việc của Trưởng Phòng khi Trưởng phòng, Phó trưởng phòng đi vắng và được sự ủy quyền của Trưởng phòng.
- Quyền hạn: Tham mưu, giúp việc cho Trưởng phòng trong các lĩnh vực trên.

d. Tổ nhà ăn

- Chịu trách nhiệm tham mưu, thực hiện các công tác thường xuyên và đột xuất có liên quan đến những việc cụ thể sau:
 - + Quản lý nhân lực của tổ, lên lịch, đôn đốc trong tổ thực hiện nhiệm vụ nấu cơm ca. Chịu trách nhiệm về mọi hoạt động của tổ trước Tổng Giám đốc và Trưởng phòng.
 - + Lên kế hoạch dự trù mua sắm các dụng cụ, thiết bị phục vụ ăn uống cho toàn công ty.
 - + Công khai kinh tế hàng ngày cho cán bộ nhân viên công ty được biết.
 - + Phụ trách công tác sổ sách báo ăn hàng ngày của CBCNV Công ty.
 - + Tiếp phẩm, thanh quyết toán theo định kỳ mà công ty quy định.
 - + Phụ việc cho người nấu ăn chính.
 - + Tổ chức tổ nhà ăn vệ sinh khu vực nhà ăn theo định kỳ.
 - + Các công tác có tính đột xuất khác theo sự chỉ đạo của Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc, Trưởng phòng.
 - + Chế biến thức ăn ngon, hợp vệ sinh, đảm bảo chất và lượng trên cơ sở các nguyên liệu đã được cung cấp.
 - + Chịu trách nhiệm về vệ sinh ăn uống, giờ giấc phục vụ trong ca mình phụ trách.
 - + Phân công, phân việc cho người phụ việc.

- + Thay thế một số công việc thủ kho khi thủ kho đi vắng.
- + Vệ sinh khu nhà vệ sinh công nhân.
- + Đề nghị, góp ý với tiếp phẩm cung cấp các loại thực phẩm ngon, rẻ, hợp vệ sinh.

- Quyền hạn: Tham mưu cho Trưởng phòng về các lĩnh vực trên.

e. Tổ Công nghệ Thông tin

- Chịu trách nhiệm tham mưu cho Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc, Trưởng phòng thực hiện các công tác thường xuyên và đột xuất có liên quan đến những việc cụ thể sau:

+ Triển khai thực hiện quản lý toàn bộ hệ thống Công nghệ Thông tin trong Công ty: quản lý hệ thống mạng, hệ thống ứng dụng CNTT phục vụ cho vấn đề đào tạo trong Công ty.

+ Xây dựng định hướng, chiến lược và kế hoạch cho từng phòng ban trong công ty. Thực hiện báo cáo định kỳ và đột xuất về tình trạng CNTT và đề nghị hướng giải quyết liên quan đến toàn bộ hệ thống CNTT trong công ty, xây dựng và phát triển phần mềm ứng dụng trong hệ thống công ty.

+ Tư vấn triển khai giải pháp phần mềm quản lý, đào tạo cho các phòng ban trong cty.

+ Làm các công việc khác do Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc và Trưởng phòng giao cho.

f. Nhân viên tổ bảo vệ

Chịu trách nhiệm tham mưu cho Trưởng phòng thực hiện các công tác thường xuyên và đột xuất có liên quan đến những việc cụ thể sau:

* Trách nhiệm: Lập sổ theo dõi tài sản đem vào/ra khỏi Công ty. Hàng tháng nhân viên bảo vệ lập báo cáo tình hình đem tài sản ra khỏi công ty trước Trưởng phòng Hành chính.

Thường xuyên kiểm tra tài sản, phát hiện những CBCNV xâm phạm tài sản và nội quy của công ty, báo cáo tổ trưởng tổ bảo vệ, tổ trưởng có trách nhiệm báo cáo lên Trưởng phòng.

Hàng ngày có trách nhiệm mở/ tắt hệ thống camera, khi bị hỏng báo ngay cho Trưởng phòng.

Bảo vệ có trách nhiệm giúp khách, CBCNV đưa xe vào đúng vị trí của khách, phát vé xe và lấy lại vé xe.

Phối hợp với Đội PCCC kiểm tra các thiết bị PCCC đầu tháng. Vận hành, thao tác, xử lý nhanh khi có sự cố xảy ra để có biện pháp giải quyết kịp thời. Phải lập biên bản bàn giao ca.

Liên hệ công an địa phương để phối hợp khi cần thiết.

Thực hiện các công việc khác do Trưởng phòng phân công.

* Quyền hạn: Từ chối không cho người, phương tiện ra vào cổng không đúng theo quy định; lập biên bản đối với các trường hợp CBVC, người học vi phạm quy định.

* Những việc không được làm trong ca trực:

Tự ý bỏ vị trí gác, trực, lơ là, chây lười, ngủ trong ca trực.

Hút thuốc, sử dụng các chất ma túy và uống rượu, bia.

Đánh bài, đọc báo, chơi game.

Làm ảnh hưởng đến CNCNV bộ phận khác đang làm việc.

Báo cáo công việc cho Tổ trưởng, tổ trưởng báo lại cho Trưởng phòng

g. Nhân viên tổ xe

- Chịu trách nhiệm tham mưu, thực hiện các công tác thường xuyên và đột xuất có liên quan đến những việc cụ thể sau:

+ Đưa đón, chuyên chở lãnh đạo, CBCNV hoặc khách trong quá trình thực hiện công việc và liên hệ công tác hàng ngày. Đảm bảo thời gian, địa điểm đưa đón theo đúng yêu cầu.

+ Thực hiện đúng các quy định về an toàn giao thông, đảm bảo an toàn cho người, xe và hàng hóa trên đường công tác, làm việc theo nguyên tắc “lái xe an toàn và tiết kiệm”.

+ Bảo quản và giữ gìn xe tốt. Đảm bảo xe luôn sạch sẽ và trong tình trạng sẵn sàng phục vụ.

+ Luôn kiểm tra xe nhằm khắc phục kịp thời các hư hỏng, bảo trì xe theo định kỳ, cập nhật các số theo dõi kỹ thuật. Giữ mối quan hệ tốt đối với các đơn vị sửa chữa, bảo trì xe thường xuyên cho công ty.

+ Giữ gìn bí mật nội dung công việc cán bộ hoặc nhân viên trao đổi trên xe, không bàn tán, tung tin, nói xấu xuyên tạc sự thật làm giảm uy tín khách và công ty.

+ Không được tự ý đổi ca cho nhau khi chưa được sự chấp nhận của Trưởng phòng.

+ Báo cáo mức nhiên liệu hàng tháng.

+ Báo cáo trong thời gian sớm nhất mọi sự cố xảy ra trong quá trình lưu thông cho Trưởng phòng gồm: tai nạn giao thông, phạt do vi phạm luật, hư xe,...tắc đường... để có biện pháp xử lý kịp thời và thích hợp.

+ Thực hiện các yêu cầu khác của Trưởng phòng.

h. Nhân viên tạp vụ

- Chịu trách nhiệm tham mưu, thực hiện các công tác thường xuyên và đột xuất có liên quan đến những việc cụ thể sau:

+ Tạp vụ, phục vụ lãnh đạo Công ty.

+ Mua sắm cá nhu cầu yếu phẩm phục vụ công tác hàng ngày và các ngày lễ của công ty.

+ Phục vụ vệ sinh của khu nhà văn phòng làm việc công ty.

+ Các công tác có tính đột xuất khác theo sự chỉ đạo của Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc và Trưởng phòng.

1.2.3 Điều hành công việc

***Khái niệm:** là quá trình động viên, đôn đốc và thúc đẩy nhân viên thực hiện đúng và có hiệu quả mục tiêu công việc được giao.

Điều hành công việc hành chính: là việc áp dụng những phương pháp, những cách thức chỉ huy, duy trì tính kỷ luật nhằm đảm bảo thực hiện đúng những mục tiêu và nhiệm vụ của hệ thống hành chính doanh nghiệp.

Điều hành công việc hành chính đòi hỏi phải duy trì một không khí làm việc tích cực và có trách nhiệm.

*** Các phương thức điều hành công việc hành chính**

- Điều hành bằng hệ thống “nguyên tắc thủ tục”: là quá trình thiết lập những nguyên tắc và qui trình phù hợp nhằm giải quyết những công việc. Khi giải quyết các công việc liên quan cần tuân thủ các nguyên tắc và thủ tục ban hành. Đây là phương thức đặc trưng của hành chính.

+ Nguyên tắc: là điều khoản làm chuẩn mực cho việc giải quyết công việc.

+ Thủ tục: là trình tự về không gian và thời gian giải quyết những nhóm công việc nhất định, mang tính ổn định và bắt buộc.

+ Qui trình: là những luồng công việc được thiết kế theo tính đặc thù của những công việc đó, nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động.

+ Ưu điểm: Tạo tính nề nếp; tạo khả năng tự vận hành; thay đổi hoạt động nhanh chóng.

+ Khuyết điểm: khả năng giải quyết sự cố kém; dễ rơi vào tình trạng quan liêu, trì trệ.

- Điều hành bằng hệ thống văn bản: Quá trình truyền đạt mệnh lệnh, giải quyết công việc thông qua những văn bản chính thức và cụ thể. Là phương thức mang tính đặc trưng của hành chính.

+ Chính thức: có thẩm quyền.

+ Cụ thể: gắn liền với những công việc nhất định.

+ Ưu điểm: Phạm vi rộng; cơ sở pháp lý; giải quyết sự cố tốt.

+ Nhược điểm: tâm lý chờ đợi văn bản; vấn đề giấy tờ gia tăng.

- Điều hành thông qua ủy quyền và phân quyền: dựa vào cơ cấu tổ chức bộ máy để phân quyền và phân trách nhiệm giải quyết công việc. Đây là phương thức tạo ra độ linh hoạt cao cho hệ thống.

+ Mức độ phân quyền.

+ Trách nhiệm.

+ Kiểm soát phân quyền

1.2.4 Xây dựng quy chế làm việc

*** Nguyên tắc làm việc của cơ quan Hành chính văn phòng**

- Tuân thủ Hiến pháp và pháp luật.
- Bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, công dân.
- Công khai, minh bạch, đúng thẩm quyền và có sự kiểm tra, giám sát.
- Bảo đảm tính hệ thống, thống nhất, liên tục, thông suốt và hiệu quả.
- Đảm bảo thứ bậc hành chính và sự phối hợp chặt chẽ.

*** Trách nhiệm, phạm vi và cách thức giải quyết công việc, mối quan hệ làm việc giữa cơ quan hành chính với các cơ quan tổ chức khác**

- + Trách nhiệm giải quyết công việc.
- Trách nhiệm giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước các cấp bao gồm trách nhiệm giải quyết công việc với danh nghĩa. Tuy nhiên, hai loại trách nhiệm nêu trên chỉ để phân công nhiệm vụ và truy cứu trách nhiệm mà thôi.
- Trách nhiệm theo thứ bậc hành chính: Nguyên tắc hành chính là cấp dưới phục vụ cấp trên do vậy cơ quan cấp dưới phải phục tùng cơ quan cấp trên trực tiếp.

*** Phạm vi giải quyết công việc**

- Phạm vi giải quyết công việc của cơ quan hành chính các cấp dưới giới hạn bởi chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền được giao hoặc ủy quyền cho cơ quan hay cá nhân công chức tương ứng với vị trí làm việc, chức vụ cụ thể.
- Phạm vi giải quyết công việc còn được giới hạn bởi ngành, lĩnh vực hoặc Bộ. Phạm vi giải quyết công việc còn được giới hạn bởi lãnh thổ...

*** Quản lý tổ chức bộ máy và công chức trong cơ quan**

- Xây dựng bộ máy làm việc trong cơ quan hành chính là công tác quan trọng, người đứng đầu cơ quan phải căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền

hạn, đặc điểm cụ thể của công tác quản lý, đối tượng quản lý đề xuất cơ cấu tổ chức bộ máy làm việc hợp lý, khoa học, đồng bộ.

- Xây dựng đội ngũ công chức có đủ năng lực, kinh nghiệm công tác, có cơ cấu hợp lý, bố trí đúng người, đúng việc theo chế độ vị trí việc làm; có tiêu chuẩn, tiêu chí đối với từng vị trí làm việc; quy định cụ thể chức trách, nhiệm vụ, quyền hạn và trách nhiệm rõ ràng để làm căn cứ cho việc tuyển dụng, bố trí, sử dụng, đánh giá, thực hiện chính sách, khen thưởng, kỷ luật và quản lý đội ngũ công chức. Phát huy tinh thần đoàn kết, truyền thống của cơ quan, xây dựng và tổ chức thực hiện quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp, ý thức tổ chức kỷ luật, phòng chống tham nhũng, lãng phí, xây dựng cơ quan phát triển vững mạnh.

*** Quản lý tài chính tài sản**

- Tổ chức quản lý tài chính, tài sản của Nhà nước và của cơ quan theo đúng quy định của pháp luật. Thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, sử dụng nguồn tài chính, tài sản hiệu quả và tiết kiệm.

1.2.5 Tổ chức hội họp, hội nghị, các chuyến đi công tác

a. Tổ chức hội họp

* **Khái niệm:** Cuộc họp là sự gặp gỡ trực tiếp giữa những người có trách nhiệm nhằm thực hiện việc trao đổi và truyền đạt những thông tin và mệnh lệnh cần thiết để điều hành hoạt động của doanh nghiệp.

Cuộc họp là phương tiện của các nhà quản trị nhằm thực hiện chức năng quản lý của mình.

*** Tổ chức cuộc họp**

+ Chuẩn bị cuộc họp:

- Mục đích và yêu cầu cuộc họp là gì?
- Thành phần tham dự cuộc họp là những ai?
- Thời gian, địa điểm thích hợp cho cuộc họp?
- Cần gửi thông tin và chương trình cho các thành viên không?
- Các phương tiện cần sử dụng trong cuộc họp là gì?
- Các nội dung bố trí ra sao?

- Có cần thảo luận trước các nội dung không?
- Cần chữ ký cuộc họp không?
- Cần các thức uống hay đồ ăn gì không?
- + Điều hành cuộc họp:
 - Hãy chăm chú lắng nghe.
 - Giữ cho cuộc họp đi đúng giờ.
 - Nêu những vấn đề quan trọng cần thiết.
 - Luôn có những số liệu chính xác, rõ ràng.
 - Giữ cho cuộc họp liên tục không bị ngắt quãng.
 - Bình tĩnh và chủ động, biết kiềm chế cảm xúc.
 - Giảm tối đa việc trao đổi trong cuộc họp.
 - Tôn trọng và hợp tác giữa các thành viên.

b. Tổ chức hội nghị

- Hoàn thành những văn bản cần thiết của hội nghị.
- Triển khai các quyết định, nghị quyết đã thông qua trong đại hội.
- Thực hiện những công văn hành chính gửi cho các lãnh đạo đã chỉ đạo hội nghị.
- Lập bảng thanh toán các chi phí trong đại hội.

c. Tổ chức các chuyến đi công tác

* **Khái niệm:** Là buổi tiếp xúc không diễn ra ở doanh nghiệp, mà đòi hỏi nhà quản lý hành chính phải di chuyển ra ngoài bằng những chuyến công tác với những chương trình nghị sự và những thời gian làm việc tỉ mỉ: các chuyến công tác dài ngày và các chuyến công tác ngắn ngày.

*** Các bước tổ chức chuyến công tác**

- + Lên kế hoạch chuyến công tác:
 - Mục tiêu và nội dung chuyến công tác.
 - Thời gian thực hiện chuyến công tác.
 - Danh sách các cán bộ đi cùng với lãnh đạo và số lượng người trong đoàn công tác.

- Phương tiện di chuyển.
- Các tài liệu giấy tờ, thủ tục cần thiết.
- Kinh phí cho chuyến công tác.
- + Chuẩn bị các chuyến công tác:
 - Liên hệ nơi công tác.
 - Thực hiện các giấy tờ thủ tục hành chính cho đoàn công tác.
 - Chuẩn bị nội dung công việc cho đoàn công tác.
 - Chuẩn bị tài liệu, hồ sơ, thông tin chuyên môn cần thiết.
 - Chuẩn bị các phương tiện di chuyển.
 - Chuẩn bị kinh phí và điều kiện cho các hoạt động khác.
- + Các công việc khi lãnh đạo đi công tác:
 - Các công việc cần làm trước khi lãnh đạo rời công ty.
 - Những công việc khi lãnh đạo đi vắng.
 - Những công việc khi lãnh đạo về.

1.2.6 Nghiệp vụ văn thư lưu trữ

a. Khái niệm

* **Văn thư:** Công tác văn thư lưu trữ là tất cả các công việc có liên quan đến công văn giấy tờ, bắt đầu từ khi thảo văn bản (đối với tài liệu đi) hoặc từ khi tiếp nhận (đối với tài liệu đến) đến khi giải quyết xong công việc, lập hồ sơ và nộp lưu hồ sơ vào tài liệu cơ quan bao gồm:

- Soạn thảo, đánh máy, in, trình ký văn bản, ghi biên bản các cuộc họp, hội nghị: là trách nhiệm của chuyên viên, cán bộ.
- Quản lý con dấu chặt chẽ, sử dụng con dấu đúng quy định.
- Vào sổ và làm thủ tục gửi văn bản đi.
- Cấp giấy đi đường, giấy giới thiệu.
- Nhận vào sổ công văn đi đến.
- Lãnh đạo phòng phân phối công văn đến.
- Chuyển giao công văn đến tới các phòng/ ban công ty.
- Theo dõi giải quyết về nội dung công đến/ đi.

- Lập hồ sơ, tất cả những người liên quan đến công văn giấy tờ.
- Nộp lưu hồ sơ và lưu trữ cơ quan.

* **Lưu trữ:** Công tác lưu trữ là tất cả các công việc có liên quan tới tổ chức quản lý, khai thác sử dụng TLLT để phục vụ cho các yêu cầu xã hội. Bao gồm:

- Suru tầm, thu thập, bổ sung tài liệu.
- Phân loại (chỉnh lý) tài liệu.
- Xác định giá trị tài liệu.
- Thống kê, bảo quản tài liệu.
- Tổ chức phục vụ khai thác, sử dụng tài liệu.

1.2.7 Đơn giản hóa công việc hành chính văn phòng

Việc ứng dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001: 2000 và hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước thực chất là một phương pháp quản lý mới nhằm hệ thống hóa và cụ thể hóa các thủ tục hành chính ứng với các quy định, quy chế của từng cơ quan. Tiếp theo đó là việc triển khai thực hiện cơ chế “một cửa” trong việc giải quyết công việc của cá nhân và tổ chức ở các cơ quan hành chính nhà nước các cấp. Đây chính là cách thức giải quyết công việc của tổ chức, công dân thuộc thẩm quyền của cơ quan hành chính, mẫu hóa thống nhất trong cả nước các loại giấy tờ mà công dân hoặc doanh nghiệp cần phải làm khi có yêu cầu giải quyết các công việc về sản xuất, kinh doanh và đời sống, bảo đảm giải quyết công việc nhanh chóng, thuận tiện cho tổ chức, công dân.

Tìm kiếm một giải pháp quản lý công tác văn thư lưu trữ hiện đại bằng cách cài đặt phần mềm quản lý công văn đi, đến. Đào tạo cán bộ, công chức nói chung và cán bộ, công chức làm công tác văn thư nói riêng. Trang bị cho đội ngũ cán bộ, công chức những kiến thức cơ bản về công tác văn thư. Cán bộ văn thư chuyên trách cần được trang bị thêm những kiến thức bổ trợ trong chương trình đào tạo như kiến thức về nhà nước, về hệ thống hành chính, hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000, tin học ứng dụng...

Đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, cung cấp trang thiết bị hiện đại, đúng tiêu chuẩn phục vụ công tác văn thư, cải thiện môi trường làm việc cho cán bộ làm công tác văn thư, tạo điều kiện nâng cao chất lượng hiệu quả cho công tác văn thư đáp ứng được yêu cầu của quá trình hội nhập.

Ngày nay máy tính được sử dụng một cách rộng rãi khiến nhiều người cho rằng chúng ta sẽ có một nơi làm việc không giấy tờ. Sự kết nối máy in và máy coppy vào máy vi tính khiến cho sự sao chép thông tin trở nên đơn giản hơn bao giờ hết, đồng thời cũng giúp chúng ta tiết kiệm được giấy viết một cách đáng kể. Một trong các cách nhằm đơn giản hóa công việc hành chính văn phòng:

- Xếp chúng thành những file văn bản rồi đặt chúng vào một chỗ mà bạn có thể tìm thấy khi cần mà không gặp bất cứ khó khăn nào.

- Xử lý chúng bằng cách phản hồi lại cho những ai đã gửi chúng. Giao việc xử lý văn bản cho một ai đó nếu có thể hoặc đơn giản hóa việc xử lý văn bản bằng cách viết hồi âm ngay trên lá thư đó và fax cho người cần.

- Giữ chúng lại để tham khảo hoặc giải quyết nếu thấy cần.

- Vứt bỏ đi những giấy tờ không cần thiết.

- Cải thiện hệ thống phân loại.

- Tạo ký hiệu file bằng một con số, ngày, tháng.

- Tạo file mới cho từng người hoặc từng chủ đề. Sau đó kết hợp chúng lại với nhau.

1.2.8 Phân loại, phân cấp và kỹ thuật soạn thảo văn bản

a. Khái niệm về văn bản

Văn bản là các tài liệu, giấy tờ... được hình thành trong quá trình hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp. Bao gồm các chỉ thị, thông tư, nghị quyết, nghị định, đề án công tác, báo cáo, đơn từ...do các cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục, hình thức nhất định và được nhà nước đảm bảo thi hành bằng biện pháp khác nhau nhằm điều chỉnh mối quan hệ quản lý nội bộ nhà nước hoặc giữa các cơ quan nhà nước với các tổ chức và

công dân. Văn bản hành chính được sử dụng thường xuyên trong các cơ quan, doanh nghiệp hay các tổ chức nhằm trao đổi, truyền đạt các thông tin từ tổ chức này sang tổ chức khác hay trong nội bộ, đề ra các yêu cầu, phục vụ các quan hệ giao dịch, trao đổi công tác, phối hợp với nhau cùng nhau giải quyết công việc của cơ quan, tổ chức.

b. Phân loại văn bản

Văn bản quản lý được phân loại theo hiệu lực pháp lý, theo hình thức và thẩm quyền ban hành và một số dấu hiệu khác.

**** Phân loại theo hiệu lực pháp lý***

- + Văn bản quy phạm pháp luật
- + Văn bản cá biệt
- + Văn bản hành chính
- + Văn bản chuyên môn, nghiệp vụ

**** Phân loại theo hình thức văn bản và thẩm quyền ban hành***

- + Các văn bản quy phạm pháp luật.
- + Các văn bản hành chính

c. Phân cấp văn bản

- * Các loại văn bản do Quốc hội thông qua: Hiến pháp, Luật
- * Các văn bản do Ủy ban thường vụ Quốc hội thông qua
- * Các văn bản của thủ tướng Chính phủ
- * Các văn bản của Thủ tướng Chính Phủ
- * Các văn bản của Bộ Trưởng, thủ trưởng cơ quan ngang bộ
- * Các văn bản của Thủ trưởng các cơ quan thuộc Chính phủ
- * Các văn bản của Ủy ban ND Tỉnh, TP trực thuộc Trung ương.
- * Các loại văn bản khác.

d. Kỹ thuật soạn thảo văn bản: Kỹ thuật trình bày văn bản trao đổi với các cơ quan, tổ chức, cá nhân được hướng dẫn theo Thông tư số 55/2005/TTLT/BNV-VPCP

* **Khổ giấy:** Văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hành chính được trình bày trên khổ giấy A4 (210mm.297mm).

- Các loại văn bản như: Giấy giới thiệu, giấy biên nhận hồ sơ, phiếu gửi, phiếu chuyên có thể được trình bày trên khổ giấy A5 (148mm.210mm) hoặc trên mẫu giấy in sẵn.

* **Kiểu trình bày**

- Văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hành chính được trình bày theo chiều dài của khổ trang khổ giấy A4.

- Trường hợp nội dung của văn bản có các bảng, biểu nhưng không được làm thành các phụ lục riêng thì văn bản có thể được trình bày theo chiều rộng của trang giấy.

* **Định lề trang văn bản (khổ A4)**

- Mặt trước: Lề trên (top) cách mép trên từ 20-25mm, lề dưới (Bottom) cách mép dưới từ 20-25mm, lề trái (insize) cách mép trái từ 30-35mm, lề phải (outsized) cách mép phải từ 15-20mm.

* **Đánh số trang văn bản**

- Nếu văn bản có một trang thì không cần đánh số.

- Nếu văn bản có từ hai trang trở lên phải đánh số trang văn bản. Cách trình bày như sau:

+ Kiểu số: Sử dụng số Ả Rập (1, 2, 3...)

+ Vị trí đánh số trang: ngay chính giữa lề trên của văn bản (phần header) hoặc tại góc phải ở cuối trang giấy bằng với cỡ chữ trình bày nội dung, kiểu chữ đứng.

* **Font chữ trình bày văn bản**

- Font chữ sử dụng để trình bày văn bản phải là font chữ tiếng Việt với kiểu chữ chân phương, đảm bảo tính trang trọng, nghiêm túc của văn bản.

- Đối với những văn bản dùng để trao đổi thông tin điện tử giữa các cơ quan, tổ chức phải sử dụng font chữ của bộ mã ký tự tiếng Việt - Unicode - Times New Roman.

1.2.9 Tiếp khách và trực điện của nhân viên lễ tân trong hành chính văn phòng

a. Khái niệm lễ tân

Lễ tân là tổng hợp các hoạt động diễn ra trong quá trình tiếp xúc, trao đổi làm việc giữa các tổ chức, cá nhân. Nhân viên lễ tân làm việc tại vị trí tiên phong của công ty, là người đầu tiên tiếp đón khách hàng đến liên hệ làm việc với công ty với nhiệm vụ tạo được ấn tượng vàng tốt đẹp, là trung gian nhận và lưu chuyển các cuộc điện thoại gọi đến đúng chuẩn chuyên nghiệp.

Lễ tân là người trực tiếp ảnh hưởng nhiều nhất đến ấn tượng của công ty trong lòng khách hàng. Ấn tượng đầu tiên của khách hàng đối với một lễ tân chuyên nghiệp phải là một gương mặt ưa nhìn với nụ cười thân thiện và trang phục gọn gàng, thể hiện phong cách nhanh nhẹn năng động.

Một nhân viên lễ tân chuyên nghiệp phải là người hiểu rõ hơn ai hết hoạt động của công ty, vì khi cần thiết họ phải giải đáp được những thắc mắc của đối tác, khách hàng về công ty của mình.

b. Tiếp khách

* **Chào hỏi khách:** Tất cả các khách đến cơ quan làm việc phải được tiếp đón với thái độ tôn trọng và lịch sự. Tùy theo điều kiện cụ thể, mỗi cơ quan có một quy tắc riêng về gặp gỡ, chào đón khách.

* **Sau khi chào hỏi khách:** Tò sự quan tâm đến khách (để nắm bắt nhu cầu khách, không làm việc riêng như đọc báo, ăn uống... gây khó chịu cho khách).. Ghi tên khách sau đó báo với lãnh đạo phòng về người khách đó, trong trường hợp lãnh đạo đang bận, chưa tiếp được, người lễ tân phải thông báo với khách là công việc của họ đã được thông báo và ngòì đợi để lễ tân liên lạc với phòng/ ban để làm việc với khách. Tiếp khách có 2 loại: tiếp khách xã giao và tiếp làm việc:

+ Tiếp khách xã giao:

- Lễ tân tiếp đón khách từ cửa vào và đưa khách vào nơi tiếp kiến.

- Giới thiệu khách với lãnh đạo của phòng và mời ngòì đúng vị trí.

- Sắp sẵn chỗ ngồi cho cả 2 bên.
- Khi ổn định người phục vụ rót nước.
- + Tiếp làm việc:
 - Bố trí khách và người cần làm việc với khách ngồi đối diện nhau.
 - Chuẩn bị các tài liệu cần thiết (nếu cần).

c. Trực điện: Nghe và thu thập thông tin, phản hồi thông tin, giám sát xử lý thông tin và báo cáo.

* **Nghe:** Khi nhận được tín hiệu điện thoại đến thì CBCNV phải nhắc máy điện thoại, không được để quá 3 hồi chuông. Khi nghe máy đầu tiên CBCNV phải chào hỏi, giới thiệu tên, phòng ban, chức vụ của mình.

- Thu thập thông tin: CBCNV phải xác định chính xác tên khách, đơn vị, chức vụ và hỏi về mong muốn của khách.

- Ghi chép thông tin: CBCNV ghi chép thông tin khách vào sổ nhật ký.

- Phản hồi thông tin: sau khi đã nắm bắt được thông tin của khách thì các CBCNV phải thông báo với khách cần gấp về mọi thông tin của khách.

- Giám sát xử lý thông tin: khi kết nối khách cho nhân viên cần gấp CBCNV phải giám sát quá trình thực hiện.

- Báo cáo: sau quá trình thu thập thông tin và đánh giá thì nhân viên lễ tân phải ghi chép vào sổ nhật ký tiếp khách.

* **Kỹ năng sử dụng điện thoại của nhân viên lễ tân**

- Phát âm chuẩn và sử dụng những từ ngữ lịch sử.
- Giọng nói chân thành, từ tốn.
- Tuyệt đối không sử dụng những câu mang tính chất ra lệnh.
- Cư xử khéo léo và chuyên nghiệp.
- Kiểm chế cảm xúc.
- Hãy tìm một chỗ ngồi thuận tiện nhất cho công việc lễ tân.
- Không làm công việc khác khi đang nghe điện thoại.
- Ngắt lời lịch sự và đúng lúc.
- Nói ngắn gọn và rõ ràng

1.2.10 Thu nhận và xử lý thông tin

a. Thu nhận thông tin

* **Khái niệm:** Thu nhận là tìm kiếm, gộp nhặt và tập hợp lại. Thu nhận thông tin là quá trình tập hợp thông tin theo những tiêu chí cụ thể nhằm làm rõ những vấn đề, nội dung liên quan đến lĩnh vực nhất định.

Thu nhận thông tin là quá trình xác định nhu cầu thông tin, tìm nguồn thông tin, thực hiện tập hợp thông tin theo yêu cầu nhằm đáp ứng mục tiêu đã được định trước.

*** Đặc điểm thu nhận thông tin**

- Thu nhận thông tin là hoạt động có tính mục đích. Quá trình thu nhận thông tin phải giải đáp cụ thể các câu hỏi: Thông tin này thu nhận để làm gì, phục vụ cho công việc gì, liên quan đến khía cạnh nào của vấn đề?

- Thu nhận thông tin có tính đa dạng về phương pháp, cách thức. Tùy theo yêu cầu về thông tin, nguồn lực mà có thể áp dụng các phương pháp, cách thức thu nhận thông tin cho phù hợp.

- Thu nhận thông tin có thể tìm kiếm từ các nguồn, kênh thông tin khác nhau. Mỗi kênh thông tin có những ưu điểm và nhược điểm riêng, phù hợp với mỗi loại thông tin cần thu nhận. Việc lựa chọn nguồn thông tin thích hợp bảo đảm hiệu quả quá trình thu nhận thông tin và chất lượng của thông tin.

- Thu nhận thông tin là một quá trình liên tục, nhằm bổ sung, hoàn chỉnh thông tin cần thiết.

- Thu nhận thông tin chịu tác động của nhiều nhân tố về kỹ năng thu nhận thông tin, kỹ năng sử dụng các phương pháp, cách thức thu nhận thông tin.

- Thu nhận thông tin là một khâu trong quá trình thông tin của một tổ chức. Thu nhận thông tin gắn với yếu tố đầu vào của tổ chức. Thu nhận thông tin không tách rời quá trình xử lý thông tin, nhằm đảm bảo thông tin cho hoạt động tổ chức.

b. Xử lý thông tin

* **Khái niệm:** Xử lý thông tin là hoạt động phân tích, phân loại thông tin theo các nguyên tắc và phương pháp nhất định, trên cơ sở đó đưa ra các biện pháp giải quyết công việc.

Xử lý thông tin là quá trình đối chiếu, chọn lọc, chỉnh lý, biên tập thông tin theo mục đích, yêu cầu xác định. Đây là công việc bắt buộc nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả sử dụng thông tin, tránh sự quá tải, nhiễu thông tin.

Xử lý thông tin là việc sắp xếp, phân tích các dữ liệu có được theo yêu cầu, tiêu chí cụ thể một cách khoa học, chính xác, khách quan nhằm cung cấp những cơ sở để xem xét, giải quyết một vấn đề.

*** Đặc điểm của xử lý thông tin**

- Kết quả của việc xử lý thông tin trong yêu cầu hiện nay là phải góp phần tạo ra những quyết định đúng đắn và sự năng động của cơ quan, tổ chức trong cạnh tranh. Nó phải giúp cho các cấp quản lý đạt tới sự sáng tạo, dự báo vấn đề nảy sinh và giải quyết các vấn đề.

- Việc xử lý thông tin còn có khả năng tạo ra những thông tin mới hoặc bổ sung những thông tin mà trước đó chưa biết đến.

- Chất lượng thông tin mà người xử lý cung cấp tới đối tượng tiếp nhận có thể bị tác động bởi nhiều yếu tố như trình độ, sự nhạy bén trong phân tích, thái độ khách quan...

- Để thông tin có thể hỗ trợ hiệu quả nhất trong hoạt động của cơ quan, tổ chức thì việc xử lý thông tin phải đảm bảo các điều kiện sau:

+ Tổ chức mạng lưới thông tin phù hợp để bổ sung cho nhau. Trong điều kiện hiện nay, khi các máy tính được kết nối mạng thì thông tin, số liệu phát sinh ở các phòng ban cần được phản ánh về trung tâm xử lý dữ liệu, không để xảy ra chậm trễ, sai lệch, không ăn khớp với nhau...

+ Nhân sự trong cơ quan phải hiểu công việc và nắm vững chu trình, mục đích xử lý thông tin. Muốn vậy họ phải làm công việc của chính mình một cách nghiêm túc, gắn bó với ekip trong cơ quan, đơn vị của mình.

1.2.11 Công tác hậu cần

Là việc đảm bảo đầy đủ cơ sở vật chất phục vụ cho hoạt động của toàn cơ quan, doanh nghiệp, đảm bảo các trang thiết bị, phương tiện làm việc được an toàn, thống nhất. Để thực hiện công việc này, Phòng hành chính tham mưu cho lãnh đạo trong việc xây dựng các kế hoạch mua sắm, bảo trì, thay thế các trang thiết bị, phương tiện làm việc và các tài sản khác phục vụ cho hoạt động của toàn công ty. Việc đảm bảo công tác lễ tân, khánh tiết, an ninh, an toàn... cũng là những công việc mà Phòng hành chính thực hiện thường xuyên, phục vụ hiệu quả cho các hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp.

1.2.12 Công tác quản lý nguồn nhân lực

Quản lý nguồn nhân lực là một bộ phận của quản lý. Quản lý suy cho cùng thực chất là quản lý con người. Chính vì vậy có nhiều khái niệm khác nhau về quản lý nguồn nhân lực.

- Quản lý nguồn nhân lực là việc tuyển mộ, tuyển chọn, duy trì, phát triển, sử dụng, động viên và cung cấp những tiện nghi cho tài nguyên nhân sự thông qua tổ chức.

- Quản lý nhân sự là việc bố trí, sử dụng người lao động, cùng với máy móc, thiết bị, những phương pháp công nghệ, công nghệ sản xuất, những nguồn nguyên nhiên liệu một cách có hiệu quả nhất trong tổ chức.

- Quản lý nhân sự là công tác quản lý con người trong phạm vi nội bộ tổ chức, là đối xử của tổ chức doanh nghiệp với người lao động. Quản lý nhân sự chịu trách nhiệm đưa người lao động vào doanh nghiệp giúp họ thực hiện các công việc, thù lao cho người lao động và giải quyết các công việc phát sinh.

Tóm lại quản lý nhân lực là tổng thể các hoạt động nhằm thu hút hình thành, xây dựng, sử dụng và duy trì phát triển một lực lượng lao động có hiệu quả đáp ứng yêu cầu hoạt động của tổ chức, đảm bảo thực hiện thắng lợi những mục tiêu và thỏa mãn người lao động tốt nhất.

1.3 Một số nguyên tắc của công tác quản lý hành chính văn phòng [2],[4]

a. Khái niệm về nguyên tắc: Nguyên tắc trước hết được hiểu là “Điều cơ bản định ra, nhất thiết phải tuân theo trong một loại việc làm”. Trong quản lý hành chính nhà nước các nguyên tắc cơ bản là những tư tưởng chủ đạo bắt nguồn từ cơ sở khoa học của hoạt động quản lý, từ bản chất của chế độ, được quy định trong pháp luật làm nền tảng cho hoạt động quản lý hành chính nhà nước.

Dưới góc độ của luật hành chính, nguyên tắc trong quản lý hành chính nhà nước là tổng thể những quy phạm pháp luật hành chính có nội dung đề cập tới những tư tưởng chủ đạo làm cơ sở để tổ chức thực hiện hoạt động quản lý hành chính nhà nước. Mỗi nguyên tắc quản lý đều có những hình thức biểu hiện khác nhau.

b. Hệ thống các nguyên tắc cơ bản trong quản lý hành chính

Các nguyên tắc trong quản lý hành chính nhà nước có nội dung đa dạng, có tính thống nhất và liên hệ chặt chẽ lẫn nhau. Vì thế cần phải xác định được chúng gồm những nguyên tắc cơ bản nào, cần phân loại chúng một cách khoa học để xác định vị trí, vai trò của từng nguyên tắc trong quản lý hành chính nhà nước, từ đó xây dựng và áp dụng hệ thống các nguyên tắc một cách có hiệu quả và thực tiễn quản lý hành chính nhà nước.

Hệ thống các nguyên tắc quản lý hành chính nhà nước bao gồm:

*** Nhóm những nguyên tắc chính trị - xã hội**

- Nguyên tắc Đảng lãnh đạo trong quản lý hành chính.
- Nguyên tắc nhân dân tham gia vào quản lý hành chính.
- Nguyên tắc tập trung dân chủ.
- Nguyên tắc bình đẳng giữa các dân tộc.

- Nguyên tắc pháp chế XHCN.

*** Nhóm nguyên tắc tổ chức kỹ thuật**

- Nguyên tắc quản lý theo ngành kết hợp quản lý theo lãnh thổ.

- Nguyên tắc quản lý theo ngành kết hợp với quản lý theo từng chức năng.

- Phân định chức năng quản lý nhà nước về kinh tế với quản lý sản xuất kinh doanh.

1.4 Phương thức thực hiện hiệu quả của công tác hành chính văn phòng

[4],[17],[26]

Để công tác quản lý hành chính văn phòng có hiệu quả gồm các bước tiến hành như sau:

a. Đầu tư vào nguồn nhân lực

Các đơn vị cần chú trọng quản lý, chất lượng, quản lý quy trình, thủ tục công tác nhằm kiểm soát, nâng cao chất lượng, năng suất công tác. Với các cơ quan, đơn vị vẫn còn áp dụng văn phòng truyền thống để làm việc và quản lý thì bên cạnh việc quản lý theo các cách thủ công, các nhà lãnh đạo cần quan tâm quản lý qua hình thức “vi hành”. Quan trọng hơn là bản thân những nhà lãnh đạo cần nhận thấy điểm hạn chế của công tác quản lý theo mô hình văn phòng truyền thống: các nhân viên phải quản lý khối công việc ngày càng lớn, tổ chức, sắp xếp tài liệu....mất nhiều thời gian và lãng phí. Để nâng cao hiệu suất công việc, ban lãnh đạo cơ quan nên chỉ ra những điểm mạnh, điểm yếu của văn phòng truyền thống và phải thay đổi tư duy làm việc truyền thống của nhân viên bằng cách đào tạo họ, đưa họ làm quen với cách làm việc hiện đại, làm quen với công nghệ thông tin...

b. Đầu tư đồng bộ trang thiết bị hiện đại

Để nâng cao hiệu suất làm việc, bên cạnh việc đầu tư phát triển đội ngũ nhân sự các đơn vị cần chú trọng trang bị đồng bộ cơ sở vật chất hiện đại: các phòng làm việc của cán bộ, công chức trong cơ quan, doanh nghiệp đều được

trang bị máy tính có kết nối Internet, bộ phận văn thư được trang bị thêm máy scan để quét tài liệu...

c. Sử dụng phần mềm quản lý văn phòng điện tử

Các cơ quan, tổ chức các đơn vị cần chú trọng áp dụng công nghệ thông tin và tìm kiếm những giải pháp mới thay thế văn phòng truyền thống bằng cách ứng dụng một phần mềm quản lý văn phòng điện tử để hỗ trợ hiệu quả việc lưu trữ xử lý văn bản, công văn, tài liệu, điều hành công việc...

Để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của các cơ quan ban ngành, các doanh nghiệp trong việc quản lý công việc, có một số phần mềm điện tử quản lý văn bản như: CloudOffice...

Tiểu kết chương 1

Trong chương 1, tác giả đã hệ thống hóa được các vấn đề thuộc về cơ sở lý luận của công tác hành chính văn phòng như khái niệm, vị trí, chức năng, nhiệm vụ, sự cần thiết cũng như các yếu tố ảnh hưởng đến công tác hành chính văn phòng. Các nội dung hoạt động của công tác hành chính văn phòng như phân công, điều hành công việc, tổ chức hội nghị, hội họp, nghiệp vụ văn thư lưu trữ, tiếp khách, công tác hậu cần, quản lý nguồn nhân lực... Thông qua nghiên cứu lý luận tác giả cũng tìm hiểu được nguyên tắc của công tác quản lý hành chính văn phòng... Các vấn đề lý luận này là cơ sở và tiền đề cho việc nghiên cứu thực trạng về công tác hành chính văn phòng của công ty Vosco tại chương 2.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG TÌNH HÌNH CÔNG TÁC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG CỦA CÔNG TY VOSCO GIAI ĐOẠN 2012 – 2017

2.1 Tổng quan về Công ty Vosco

a. Vài nét về lịch sử hình thành và phát triển của công ty Vosco

Thành lập ngày 01/07/1970: “CÔNG TY VẬN TẢI BIỂN VIỆT NAM – VIETNAM OCEAN SHIPPING COMPANY (VOSCO)” là kết quả của sự hợp nhất ba đội tàu Giải phóng, Tự lực, Quyết thắng với tổng trọng tải 34.000 tấn tàu.

Nhiệm vụ giai đoạn chiến tranh chống Mỹ: Vận tải hàng hóa kịp thời, đáp ứng yêu cầu chi viện cho chiến trường Miền Nam và các tỉnh khu IV; mở các tuyến vận tải đi nước ngoài như Hồng Kông, Nhật Bản chở hàng xuất khẩu, nhập khẩu, hàng viện trợ... phục vụ đắc lực cho công cuộc kháng chiến giải phóng dân tộc ở Miền Nam và xây dựng XHCN ở Miền Bắc...

Giai đoạn những năm 90 khi khối XHCN Đông Âu khủng hoảng và sụp đổ: Doanh nghiệp chuyển từ cơ chế bao cấp sang cơ chế thị trường.

Giai đoạn này Vosco thực hiện sắp xếp đổi mới mô hình kinh doanh, đổi mới cơ chế quản lý, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, nghiên cứu thị trường, đầu tư phát triển đội tàu handysize và đội tàu dầu sản phẩm.

Năm 1999 tàu dầu Đại Long của Vosco là tàu biển Việt Nam đầu tiên kéo lá cờ đỏ sao vàng trên đất Mỹ.

Ngày 01/01/2008 Công ty cổ phần Vận tải biển Việt Nam(VOSCO) chính thức đi vào hoạt động trên cơ sở chuyển đổi sang mô hình cổ phần từ Công ty Vận tải biển Việt Nam (VOSCO).

Từ khi thành lập đến nay, VOSCO luôn không ngừng nỗ lực mở rộng, phát triển và đổi mới đội tàu.Đội tàu hiện tại của VOSCO rất đa dạng, gồm các tàu chở hàng rời, tàu dầu sản phẩm và tàu container hoạt động không hạn chế trên các tuyến trong nước và quốc tế.

Hoạt động kinh doanh chính của VOSCO là vận tải biển. VOSCO không chỉ là chủ tàu, quản lý và khai thác tàu mà còn tham gia vào các hoạt động thuê tàu, mua bán tàu, các dịch vụ liên quan thông qua các công ty con và chi nhánh như dịch vụ đại lý, giao nhận & logistic; sửa chữa tàu; cung ứng dầu nhờn, vật tư; cung cấp thuyền viên... cũng như các hoạt động liên doanh, liên kết.

VOSCO đã thiết lập, thực hiện, duy trì, vận hành có hiệu quả Hệ thống Quản lý An toàn, Chất lượng và Môi trường (SQEMS) và thường xuyên chú trọng bổ sung và cải tiến nâng cao hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của Bộ luật Quản lý An toàn Quốc tế (ISM Code), tiêu chuẩn ISO 9001:2008 và Công ước Lao động hàng hải.

Với bề dày truyền thống và sự tận tâm với khách hàng, VOSCO tự hào là một trong những công ty vận tải biển hàng đầu của Việt Nam, phục vụ đông đảo khách hàng trong và ngoài nước. Chúng tôi cam kết sẽ không ngừng nỗ lực đảm bảo cung cấp cho khách hàng dịch vụ vận tải chất lượng, chuyên nghiệp và uy tín.

b. Trụ sở chính, chi nhánh, văn phòng đại diện, đơn vị hạch toán phụ thuộc của Vosco

Công ty có trụ sở chính: 215 Lạch Tray, Phường Đằng Giang, Quận Ngô Quyền, Hải Phòng.

Điện thoại: 02253.731.090 Fax: 3.731.007

Email: drycargo@vosco.vn Website: www.vosco.vn

Công ty có các chi nhánh: Quảng Ninh, Hà Nội, Đà Nẵng, Hồ Chí Minh, Nha Trang, Vũng Tàu, Quảng Ngãi, Cần Thơ. Ngoài ra công ty còn có 6 đơn vị hạch toán phụ thuộc là: xí nghiệp đại lý sơn, xí nghiệp đại lý dầu nhờn, đại lý giao nhận vận tải đa phương thức, trung tâm huấn luyện thuyền viên, trung tâm cung ứng thuyền viên. Bên cạnh đó, công ty còn tham gia góp vốn vào các tổ chức: công ty chứng khoán Hải Phòng, ngân hàng TMCP Hàng hải và Cty CP Hàng Hải Hà Nội...

c. Mục tiêu và ngành nghề kinh doanh của Vosco

**** Mục tiêu hoạt động***

Công ty Cổ phần Vận tải biển Việt Nam được thành lập để huy động có hiệu quả các nguồn vốn cho hoạt động đầu tư, kinh doanh các dịch vụ hàng hải và các lĩnh vực khác nhằm mục tiêu thu lợi nhuận tối đa hợp pháp: tạo công ăn việc làm ổn định cho người lao động; tăng cổ tức cho các cổ đông; đóng góp cho ngân sách Nhà nước và phát triển Công ty ngày càng lớn mạnh.

**** Ngành nghề kinh doanh***

- Kinh doanh vận tải biển: hàng khô, hàng container, dầu thô, dầu sản phẩm, khí gas, hóa chất, vận tải đa phương thức.

- Dịch vụ bốc, dỡ hàng hóa tại cảng biển, khai thác kho, bãi và dịch vụ giao nhận, kho vận.

- Kinh doanh tài chính và kinh doanh bất động sản.

- Dịch vụ đại lý tàu biển, dịch vụ đại lý vận tải, dịch vụ môi giới hàng hải.

- Dịch vụ cung ứng thuyền viên, dịch vụ sửa chữa tàu biển, sửa chữa container.

- Đại lý phụ tùng, thiết bị chuyên ngành hàng hải, đại lý mua bán, ký gửi hàng hóa.

- Đại lý vé máy bay.

- Dịch vụ cung ứng và xuất khẩu lao động, đào tạo và huấn luyện thuyền viên.

- Dịch vụ vui chơi giải trí, cho thuê văn phòng.

2.2 Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ các phòng ban của Công ty

Vosco

Cty Cổ phần Vận tải biển Việt nam được tổ chức và hoạt động theo Luật Doanh nghiệp số 60/2005/QH đã được Quốc hội Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 29/11/2005. Điều lệ Tổ chức và hoạt động của Công ty và các văn bản khác có liên quan.

a. Sơ đồ cơ cấu tổ chức

Ban Giám đốc Công ty Cổ phần Vận tải biển Việt Nam gồm có:

- Tổng Giám đốc: 01 người.
- Phó Tổng Giám đốc phụ trách Khai thác.
- Phó Tổng Giám đốc phụ trách kỹ thuật.
- Phó Tổng Giám đốc phụ trách chung.
- Phó Tổng giám đốc phía Nam.

*** Tổng giám đốc**

Chức năng nhiệm vụ: Điều hành chung.

Tổng giám đốc do Chủ tịch Hội đồng quản trị quyết định bổ nhiệm, miễn nhiệm theo đề nghị của Tổng công ty Hàng hải Việt nam. Tổng giám đốc là người đại diện pháp nhân và tổ chức điều hành trong mọi hoạt động của công ty, chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Hội đồng quản trị, Hội đồng quản trị Tổng công ty Hàng hải Việt Nam và pháp luật về điều hành công ty.

*** Phó Tổng Giám đốc phụ trách khai thác**

Chức năng nhiệm vụ: giúp Tổng giám đốc quản lý và điều hành sản xuất khai thác kinh doanh, nghiên cứu thị trường, điều phối nắm bắt nguồn hàng, xây dựng phương án kinh doanh, đề xuất với Tổng giám đốc công ty kí kết các hợp đồng vận tải hàng hóa và các phương án cải tiến tổ chức sản xuất trong công ty, theo từng hoạt động của đội tàu.

*** Phó tổng giám đốc kỹ thuật**

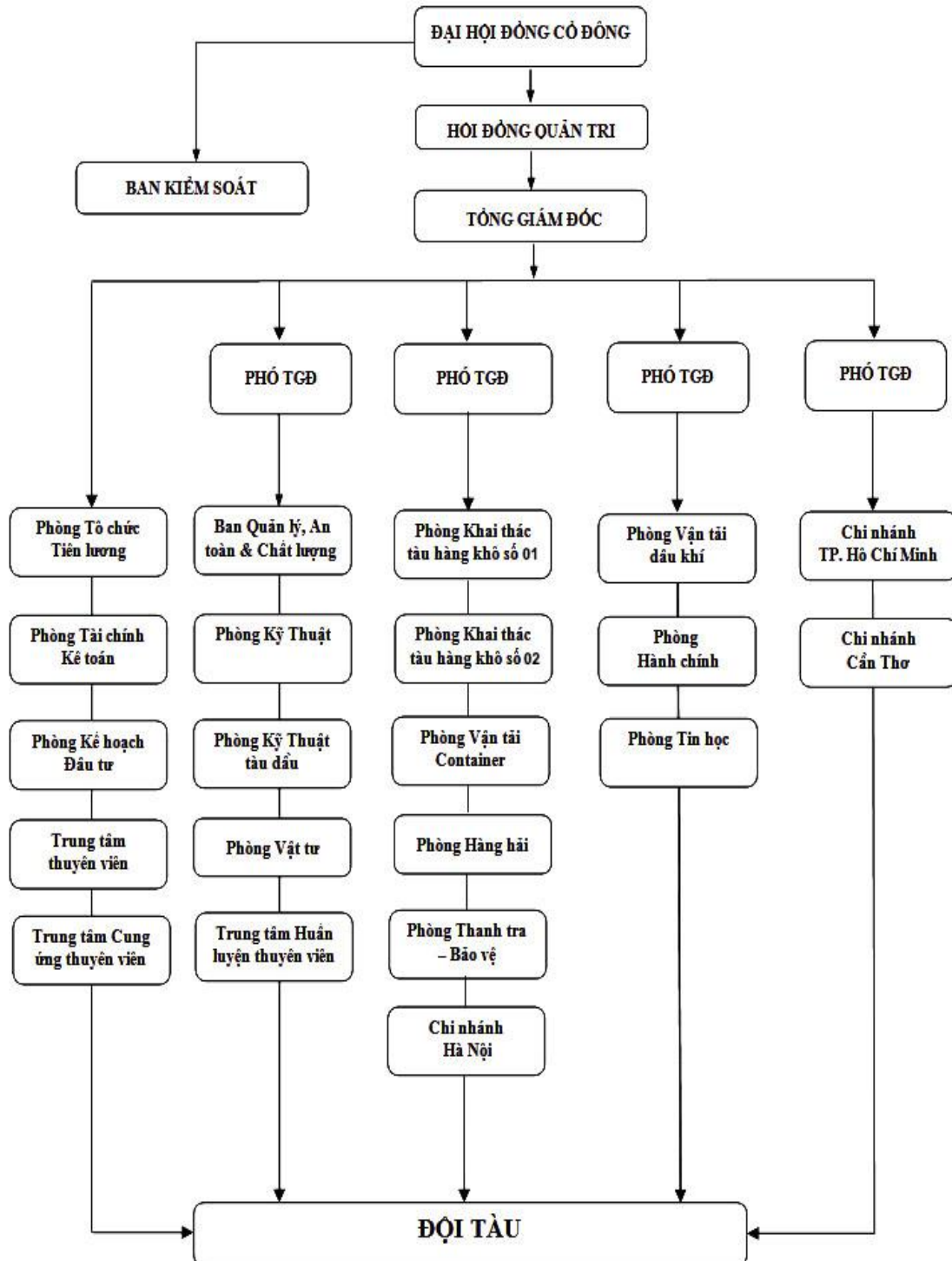
Chức năng nhiệm vụ: giúp Tổng giám đốc quản lý điều hành công việc kỹ thuật, vật tư, sửa chữa, công tác nghiên cứu, ứng dụng khoa học sáng kiến, hợp lý hóa sản xuất và các hoạt động liên quan khác, tiến hành theo từng hoạt động của đội tàu, đảm bảo các tàu hoạt động an toàn.

*** Phó tổng giám đốc phía Nam**

Chức năng nhiệm vụ: chịu trách nhiệm toàn bộ các hoạt động của các cho nhánh phía Nam.

Sau đây là sơ đồ cơ cấu tổ chức Công ty Cổ phần Vận tải biển Việt Nam

CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA CÔNG TY



(Nguồn: Phòng Kế Hoạch Đầu Tư)

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức công ty Vosco

b. Chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban

*** Phòng Khai thác thương vụ**

Là phòng nghiệp vụ tham mưu giúp cho Tổng Giám đốc quản lý khai thác đội tàu có hiệu quả nhất, chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Phó tổng giám đốc khai thác. Phòng có chức năng nhiệm vụ như sau:

- Tổ chức kinh doanh khai thác đội tàu hàng khô của công ty, chỉ đạo đơn đốc hệ thống đại lý trong và ngoài nước thực hiện kế hoạch sản xuất.

- Khai thác nguồn hàng, tham mưu ký kết hợp đồng vận tải và tổ chức thực hiện hợp đồng.

- Tổ chức đánh giá, phân tích hoạt động kinh tế của đội tàu hàng khô

- Xây dựng kế hoạch sản xuất, báo cáo thống kê sản lượng vận tải, doanh thu theo định kỳ, kế hoạch trung và dài hạn về kinh doanh khai thác vận tải

- Điều hành toàn bộ hoạt động của các tàu theo hợp đồng, chỉ đạo lựa chọn quyết định phương án quản lý tàu.

- Điều hành toàn bộ hoạt động của các tàu theo hợp đồng, chỉ đạo lựa chọn quyết định phương án quản lý tàu.

- Điều động tàu theo kế hoạch sản xuất và hợp đồng vận tải đã ký kết. Đề xuất phương án thưởng giải phóng tàu nhanh, thưởng các tàu, các đơn vị kinh có đóng góp hợp tác, hỗ trợ tàu hoặc công ty có hiệu quả.

*** Phòng Vận tải dầu khí**

Là phòng nghiệp vụ tham mưu cho Tổng Giám đốc quản lý khai thác đội tàu dầu kinh doanh có hiệu quả nhất, chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Phó tổng giám đốc khai thác. Phòng có nhiệm vụ chủ yếu đàm phán, kí kết các hợp đồng vận tải của tàu dầu, giải quyết các tranh chấp liên quan đến hoạt động của tàu dầu.

*** Phòng Vận tải Container**

Là phòng nghiệp vụ tham mưu giúp cho Tổng giám đốc quản lý khai thác đội tàu container kinh doanh có hiệu quả cao nhất, chịu sự chỉ đạo trực

tiếp của Phó tổng giám đốc khai thác. Phòng có nhiệm vụ chủ yếu là đàm phán, kí kết các hợp đồng vận tải của tàu container, giải quyết các tranh chấp liên quan đến hoạt động của tàu container.

*** Phòng Kỹ thuật**

Là phòng nghiệp vụ tham mưu cho Tổng giám đốc về quản lý kỹ thuật của đội tàu, quản lý kiểm soát việc thực hiện các tiêu chuẩn qua trình quy phạm về kỹ thuật bảo quản, bảo dưỡng, sửa chữa tiêu hao vật lý phụ tùng phục vụ cho khai thác kinh doanh vận tải hoạt động có hiệu quả. Phòng chịu sự quản lý trực tiếp của Phó tổng giám đốc kỹ thuật.

Tham gia vào các chương trình kế hoạch đào tạo lại, nâng cao trình độ kỹ thuật kỹ sư lái tàu về quản lý khai thác kỹ thuật, tham gia giám định sáng kiến nghiên cứu khoa học, tiết kiệm trong phạm vi quản lý nghiệp vụ của phòng và công tác kỹ thuật khác Tổng giám đốc giao.

*** Phòng Vật tư**

Quản lý kỹ thuật vật tư, kế hoạch sửa chữa tàu, xây dựng các chỉ tiêu định mức kỹ thuật bảo quản vật tư nhiên liệu.

Nắm bắt nhu cầu sử dụng vật tư phụ tùng của các tàu để xây dựng định mức và cung cấp kịp thời cho hoạt động vận tải và các hoạt động khác.

Triển khai về mua bán và cung cấp vật tư, phụ tùng thay thế cho đội tàu. Xây dựng, điều chỉnh các nội quy, quy chế về nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn và tiêu chuẩn quản lý, sử dụng máy móc, trang thiết bị trên tàu.

Quản lý về chất lượng, tính năng về kỹ thuật của trang thiết bị máy móc trên tàu. Theo dõi, hướng dẫn hoạt động khai thác sử dụng, bảo quản, bảo dưỡng các trang thiết bị máy móc theo đúng quy trình quy phạm tiêu chuẩn kỹ thuật.

*** Phòng Tài chính Kế toán**

Là phòng nghiệp vụ tham mưu cho Tổng giám đốc về quản lý hoạt động tài chính, hạch toán kinh tế và hạch toán kế toán trong toàn công ty,

quản lý kiểm soát các thủ tục thanh toán, đề xuất các biện pháp giúp cho công ty thực hiện các chỉ tiêu tài chính. Phòng có nhiệm vụ chủ yếu sau:

- Tổng hợp các số liệu, báo cáo kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh, tình hình sử dụng tài sản vật tư, tiền vốn vốn đảm bảo quyền chủ động trong kinh doanh và tự chủ về tài chính. Phân tích đánh giá hoạt động tài chính trong khai thác đội tàu để tìm ra biện pháp nhằm đạt hiệu quả kinh tế cao nhất.

- Đề nghị các biện pháp điều chỉnh, xử lý kịp thời những sai lệch trong hoạt động kinh doanh và quản lý tài chính, có quyền tham gia tổ chức kiểm tra việc thực hiện chế độ kế toán tài chính trong phạm vi công ty.

*** Trung tâm huấn luyện thuyền viên và trung tâm cung ứng thuyền viên**

Là trung tâm chức năng chịu trách nhiệm quản lý ký kết với thuyền viên về tất cả các mặt đời sống của thuyền viên, chịu trách nhiệm bổ sung thuyền viên cho đội tàu. Thương xuyên có lớp đào tạo và đào tạo lại tay nghề, nâng cao trình độ cho đội ngũ thuyền viên, sẵn sàng thuyền viên dự trữ để bổ sung và thay thế thuyền viên cho các tàu bất k khi nào. Cung ứng thuyền viên cho các tàu nước ngoài (đi đánh thuê).

*** Phòng Hàng hải**

Là phòng nghiệp vụ tham mưu cho Tổng giám đốc về công tác pháp chế, an toàn hàng hải của tàu, theo dõi về các vấn đề pháp lý của công ty. Phòng có nhiệm vụ chủ yếu sau:

- Quản lý hướng dẫn thực hiện công tác pháp chế hàng hải. Tổ chức thanh tra việc thực hiện các quy định của công ty, luật pháp quốc tế và Việt nam trên tàu. Quản lý, hướng dẫn việc thực hiện về công tác an toàn hàng hải, an toàn lao động trong sản xuất và hoạt động khai thác vận tải trong toàn công ty.

- Thực hiện nghiệp vụ bảo hiểm trong công ty.

- Yêu cầu các phòng ban, các tàu, các đơn vị trong công ty cung cấp số liệu, chứng từ, hồ sơ liên quan đến hoạt động khai thác kinh doanh vận tải, khai thác kĩ thuật khi cần cho nghiệp vụ của phòng.

- Có quyền đề nghị khen thưởng và kỉ luật các cá nhân, tập thể thể hiện an toàn hàng hải, an toàn lao động cũng như chấp hành các luật lệ, luật pháp quốc tế, Việt Nam và các quy chế công ty.

*** Phòng Tổ chức Tiền lương**

Là phòng nghiệp vụ tham mưu cho Tổng giám đốc về công tác tổ chức lao động và tiền lương trong hoạt động khai thác kinh doanh của công ty. Phòng có chức năng chủ yếu sau:

- Tổng hợp cân đối kế hoạch sản xuất kinh doanh vận tải, kết quả sản xuất kinh doanh toàn công ty, theo dõi diễn biến thị trường, chính sách xã hội trong và ngoài nước ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động sản xuất kinh doanh.

- Tham mưu cho lãnh đạo để có biện pháp điều động phù hợp.

- Quản lý khai thác sử dụng lực lượng lao động của công ty, tổ chức tái đào tạo bồi dưỡng nâng cao trình độ nghiệp vụ chuyên môn.

- Xây dựng các định mức lao động, lập kế hoạch về lao động tiền lương phù hợp.

*** Phòng Hành chính**

Là phòng nghiệp vụ tham mưu giúp Tổng giám đốc các công việc Hành chính như:

- Quản lý về văn thư lưu trữ, lập kế hoạch mua sắm các trang thiết bị văn phòng phẩm.

- Quản lý và lập kế hoạch tu sửa, bảo dưỡng trụ sở chính và các chi nhánh, trang thiết bị nội thất, thiết bị văn phòng, thiết bị thông tin liên lạc.

- Quan hệ với các cơ quan chức năng trong địa phương để giúp cho hoạt động sản xuất kinh doanh của công ty được thuận lợi.

*** Ban Quản lý an toàn và chất lượng**

Chịu trách nhiệm về hệ thống quản lý an toàn (ISM code) và hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000

2.3 Hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty

Công ty Cổ phần Vận tải biển Việt Nam (Vosco) hoạt động theo giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 105598 do Sở kế hoạch đầu tư Hải Phòng cấp, đăng ký lần đầu ngày 05/03/1993 và đăng ký thay đổi lần thứ 8 ngày 15/3/2002 và có thay đổi sau khi cổ phần hóa. Các lĩnh vực hoạt động chính của Công ty là:

1. Kinh doanh vận tải biển: Hàng khô, hàng container, dầu thô, dầu sản phẩm, khí gas, hóa chất.
2. Vận tải đa phương thức.
3. Dịch vụ bóc dỡ hàng hóa tại cảng biển, khai thác kho bãi và dịch vụ giao nhận, kho vận.
4. Kinh doanh tài chính và kinh doanh bất động sản.
5. Dịch vụ đại lý tàu biển.
6. Dịch vụ đại lý vận tải.
7. Dịch vụ môi giới hàng hải.
8. Dịch vụ cung ứng tàu biển.
9. Dịch vụ sửa chữa tàu biển, sửa chữa container.
10. Đại lý phụ tùng, thiết bị chuyên ngành hàng hải.
11. Kinh doanh xuất nhập khẩu hàng hóa.
12. Đại lý mua bán, ký gửi hàng hóa.
13. Đại lý bán vé máy bay.
14. Dịch vụ cung ứng và xuất khẩu lao động.
15. Kinh doanh cho thuê văn phòng.
16. Dịch vụ vui chơi, giải trí.

Hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty bao gồm vận tải đường biển và các dịch vụ hàng hải khác như: Đại lý tàu biển, đại lý vận tải đa phương thức, huấn luyện - đào tạo, cung ứng xuất khẩu thuyền viên, đại lý sơn, đại lý dầu nhờn và vòng bi, khai thác bãi container.... Tuy nhiên hoạt động chính của Công ty chiếm 90% tổng doanh thu.

*** Tình hình kinh doanh theo từng lĩnh vực**

a. Vận tải hàng khô

Vận tải hàng khô là sở trường của Công ty. Ngay từ những ngày đầu thành lập, Công ty đã rất chú ý đầu tư và tích lũy kinh nghiệm cho lĩnh vực và đã thu được nhiều kết quả tốt đẹp, giúp Công ty phát triển nhanh, bền vững, trở thành doanh nghiệp vận tải biển lớn nhất cả nước. Công ty đã có mối quan hệ tốt và là bạn hàng truyền thống của chủ hàng lớn như gạo, than, nông sản, xi măng, clinker, phân bón, vật tư sắt thép xuất nhập khẩu của Việt Nam và thế giới, đặc biệt là các nước Đông Nam Á, Trung Đông, Châu Phi....

*** Đội tàu hàng khô chia làm ba nhóm chính:**

Nhóm tàu cỡ nhỏ từ 4.500 DWT đến 7.300 DWT là những tàu có khả năng quay vòng nhanh, vào được các cảng có độ sâu hạn chế, chuyên hoạt động tuyến Đông Nam Á, Đông Bắc Á.

Nhóm tàu cỡ vừa từ 10.000 DWT đến 17.000 DWT là những tàu có tầm hoạt động không hạn chế, rất năng động có thể đi tuyến gần và cả tuyến xa, linh hoạt theo cơ hội của thị trường. Nhóm tàu này của công ty hiện đang hoạt động chủ yếu ở thị trường Trung Đông, Châu Á với các mặt hàng như gạo bao, đường, nông sản phẩm, sắt thép, xi măng, clinker, phân bón... Nguồn hàng vận tải rất dồi dào, luôn có hàng hai chiều, tránh được hiện tượng chạy rỗng như các tàu lớn.

Nhóm tàu cỡ lớn từ 18.000 DWT đến 52.000 DWT là những tàu có trọng tải lớn, thế hệ mới, chạy tuyến xa, có doanh thu cao, chuyên chở các loại nông sản thực phẩm, quặng, sắt thép, nguyên vật liệu... hoạt động tuyến Châu Mỹ, Châu Âu, Châu Phi, Châu Úc và các khu vực khác.

Thị trường cước vận tải biển hàng khô từ cuối năm 2008 đến đầu năm 2010 bị ảnh hưởng giảm sút do ảnh hưởng của khủng hoảng tài chính và suy thoái toàn cầu. Trước tình hình có nhiều hãng tàu trên thế giới rơi vào khủng hoảng, phải neo tàu, thậm chí bán tàu những công ty đã phát huy được kinh

nghiệm của nhiều năm kinh doanh trong lĩnh vực này nên đội tàu hàng khô của Công ty vẫn hoạt động đều kể cả những thời điểm khó khăn nhất.

VOSCO đang khai thác đội tàu hàng khô và hàng rời chuyên dụng gồm 17 chiếc với trọng tải từ 6.500 DWT đến 56.472 DWT (Supramax). Đây là đội tàu cốt lõi của VOSCO bao gồm 4 tàu cỡ Supramax, 5 tàu Handysize... phần lớn được đóng ở các xưởng đóng tàu của Nhật Bản và hoạt động trên phạm vi toàn thế giới.

Nhằm tối ưu hóa năng lực vận chuyển và nâng cao tính cạnh tranh trên thị trường, chiến lược đầu tư, phát triển, tái cơ cấu đội tàu hàng rời theo hướng đồng bộ hóa, hiện đại hóa và trẻ hóa, tăng kích cỡ và loại bỏ những tàu không còn phù hợp với thị trường luôn được Công ty đặc biệt coi trọng.

Công ty tập trung vào những yếu tố: độ tin cậy, tính linh hoạt và các mối quan hệ lâu dài. Đội tàu của VOSCO chở tất cả các loại hàng rời bao gồm đường, lúa mì, xi măng, than-ke, nông sản, lưu huỳnh... cũng như các loại hàng bao kiện. Với sự phát triển của lĩnh vực năng lượng và sắt thép thì phần lớn đội tàu hàng rời đang tham gia vận chuyển than và quặng sắt.

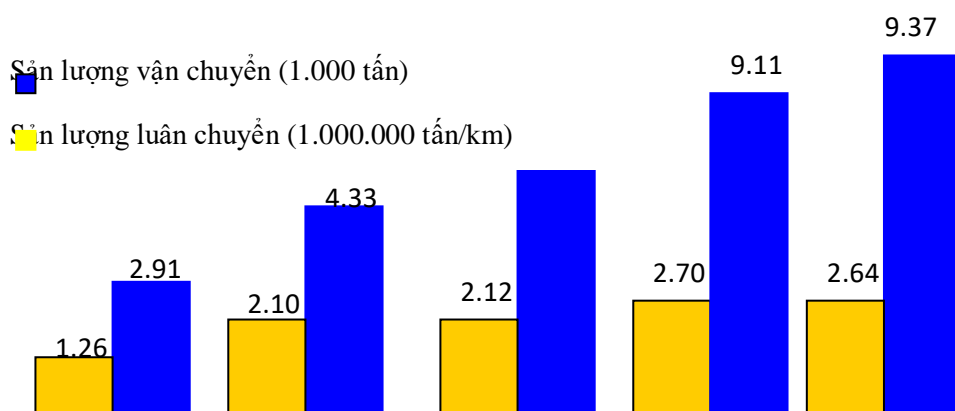
Đội tàu hàng rời được định giá lại có giá trị lớn gấp hơn 2 lần giá trị sổ sách. Giá trị sổ sách đội tàu hàng rời của VOSCO tính đến thời điểm tháng 6/2012 còn khoảng 1.682 tỷ đồng. Theo đánh giá độc lập của một đơn vị bảo hiểm thì giá trị thực tế của đội tàu hàng rời lên tới 3.452 tỷ. Nếu định giá lại toàn bộ đội tàu của VOSCO hiện nay thì giá trị đội tàu sẽ là 5.790 tỷ đồng. Nguyên nhân là do mức độ trượt giá của tàu đóng mới cũng như hoạt động kinh doanh thuận lợi trong những năm trước nên VOSCO đã áp dụng chính sách khấu hao nhanh. Kể từ năm 2008, Công ty áp dụng chính sách khấu hao đúng theo quy định của Bộ tài chính đối với tàu đã qua sử dụng và tàu đóng mới. Năng lực cạnh tranh quốc tế. VOSCO là một trong số rất ít các doanh nghiệp vận tải biển Việt Nam có khả năng hoạt động và cạnh tranh trên thị trường quốc tế. Công ty có khả năng tự quản lý và khai thác tàu, chủ động tìm

kiếm khách hàng và thị trường đầu ra, hoạt động khai thác và vận hành tàu không bị phụ thuộc vào đối tác khác.

b. Đội tàu dầu

Đội tàu dầu gồm 2 chiếc tàu hiện đại, hai vỏ thể mới với trọng tải 47.000 DWT mỗi chiếc, chủ yếu vận chuyển các loại dầu sản phẩm và hiện đang trong giai đoạn tiếp tục đầu tư mở rộng. Do là 2 tàu chi-em do đó có thể được tối ưu hóa trong việc cung cấp phụ tùng vật tư cũng như hoán đổi tàu. Được vận hành bởi những thuyền viên đã qua đào tạo bài bản, có kinh nghiệm cũng như các chứng chỉ quốc tế, cộng với việc luôn thực hiện tốt mỗi hợp đồng vận chuyển nên có thể đáp ứng được yêu cầu của tất cả các hãng dầu lớn cũng như những nhà kinh doanh dầu.

Vận chuyển dầu sản phẩm là lĩnh vực vận tải lớn thứ 2 tại VOSCO. Hiện mảng vận tải tàu dầu chiếm tỷ trọng khoảng 25%-30% doanh thu vận tải của VOSCO, Công ty đang dự định tăng tỷ trọng của mảng vận tải này bằng cách đầu tư thêm tàu chở dầu cỡ 50.000 DWT. Sản lượng vận tải tăng trưởng nhanh. Sản lượng vận chuyển (tấn) của VOSCO trong giai đoạn 2005-2009 tăng trưởng trung bình khoảng 27,8%/năm, tương đương với tốc độ đầu tư đội tàu, tuy nhiên tốc độ tăng sản lượng luân chuyển (tấn/km) lên tới 47,7%/năm. Điều này cho thấy hiệu suất hoạt động của đội tàu chở dầu sản phẩm tăng lên rõ rệt thông qua chỉ tiêu sản lượng luân chuyển trên tấn trọng tải bình quân.



Biểu đồ 2.1: Tăng trưởng Sản lượng vận tải dầu sản phẩm của VOSCO

c. Đội tàu Container

VOSCO từ lâu được coi là anh cả trong ngành vận tải biển của Việt Nam với truyền thống và kinh nghiệm nhiều năm trong việc khai thác tàu hàng khô và tàu chở dầu. Năm bắt xu hướng container hoá trên thế giới, bắt đầu từ cuối năm 2008 đến nay, VOSCO đã đầu tư và khai thác hai tàu container hiện đại có năng lực vận chuyển 560 TEUs/tàu. Công ty cũng đã đầu tư trang bị đồng bộ 2400 TEUs vỏ container mang logo và thương hiệu VOSCO để phục vụ cho hoạt động của đội tàu container.

Sau đây là một số thông số kỹ thuật cơ bản của hai tàu container :

- Tàu Fortune Freighter

GENERAL INFORMATION	
Name	FORTUNE FREIGHTER
Call sign	XVQH
IMO No.	9168520
Flag	Vietnam
Built/delivered	1997
Shipyard	Watanabe Shipbuilding Co., Ltd
Class	NK 972837
DIMENSIONS	
LOA	123.57 m
LBP	113.60 m
Breadth moulded	18.50 m
Draught (summer)	8.01 m
CAPACITY (NĂNG LỰC)	
Nominal capacity (TEU)	560
Capacity @homo 14T	
DWT / TPC	8,937
Gross tonnage	6,773
Net tonnage	3,733
Light weight	3,823

Nguồn: Công ty cổ phần Vận tải biển Việt Nam

- Tàu Fortune Navigator:

GENERAL INFORMATION	
Name	Fortune Navigator
Call sign	XVPF
IMO No.	9181637
Flag	Vietnam
Built/delivered	1998
Shipyard	Murakami Hide Shipbuilding Co.Ltd
Class	NK
DIMENSIONS	
LOA	119.1 m
LBP	110,0 m
Breadth moulded	19.2 m
Draught (summer)	7.8 m
CAPACITY	
Nominal capacity (TEU)	560
Capacity @homo 14T	390
DWT / TPC	8.516
Gross tonnage	6.543
Net tonnage	3.336
Light weight	3.814,50
OUTPUT	
M/E type	B&W 8L35MC
M/E output / RPM	7040HP / 210
A/E	450 KVA, AC445V X 2 SETS
Bow thruster	Yes
Service speed	15 knots
CARGO RELATED INFORMATION	
No. of cargo holds	5
Refer plug	100
Gear	2x36T

Nguồn: Công ty cổ phần Vận tải biển Việt Nam

* **Tuyến khai thác**

- Hải Phòng – Tp.Hồ Chí Minh

Từ khi bắt đầu đưa hai tàu container vào khai thác vào cuối năm 2008, VOSCO đã xác định tuyến vận tải Hải Phòng – Tp.Hồ Chí Minh – Hải Phòng là tuyến khai thác chính, đem lại doanh thu lớn cho đội tàu container.

Đây là tuyến đường khai thác chính của nhiều hãng tàu trong nước và một số hãng tàu ngoại.

Tại Hải Phòng, cảng xếp/ dỡ là cảng Tân Cảng 128.

Tại Tp.Hồ Chí Minh, cảng xếp/ dỡ là cảng Tân Thuận.

- Hải Phòng – Qui Nhơn – Tp.Hồ Chí Minh.

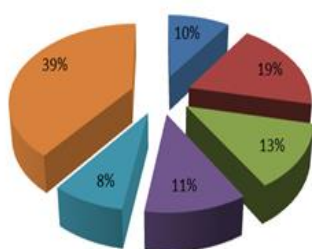
Đây không phải là tuyến khai thác chính của VOSCO. Hai tàu container của VOSCO ghé cảng Qui Nhơn không theo lịch trình cố định mà phụ thuộc vào nguồn hàng.

- Hải Phòng – Đà Nẵng – Tp.Hồ Chí Minh

Cũng giống như tuyến trên, tàu container cũng chỉ ghé cảng Đà Nẵng không theo lịch trình định sẵn mà phụ thuộc vào nguồn hàng cần vận chuyển, nhu cầu vận chuyển hàng hoá của chủ hàng.

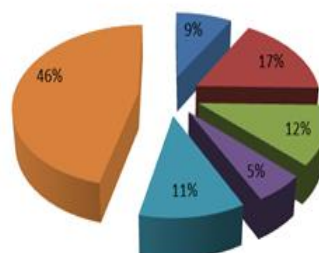
* **Thị phần vận tải container nội địa của VOSCO**

■ VOSCO ■ VCSC ■ BISCO ■ GMD ■ VNF ■ OTHER



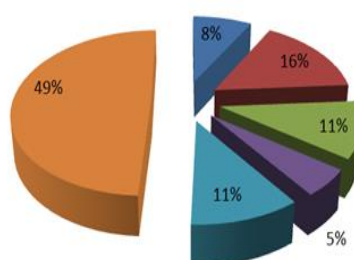
Biểu đồ 2.2: Thị phần theo trọng tải của VOSCO và một số hãng tàu năm 2015

■ VOSCO ■ VCSC ■ BISCO ■ GMD ■ VNF ■ OTHER



Biểu đồ 2.3: Thị phần theo trọng tải của VOSCO và một số hãng tàu năm 2016

■ VOSCO ■ VCSC ■ BISCO ■ GMD ■ VNF ■ OTHER



Biểu đồ 2.4: Thị phần theo trọng tải của VOSCO và một số hãng tàu năm 2017

Nhìn vào bảng trọng tải và thị phần vận tải nội địa của VOSCO tính theo trọng tải tàu có thể thấy:

- Tổng trọng tải đội tàu container hoạt động tuyến nội địa có xu hướng tăng qua các năm 2015, 2016, 2017 trong khi trọng tải đội tàu container của VOSCO không thay đổi. Điều này dẫn đến thị phần vận tải nội địa của VOSCO tính theo trọng tải tàu giảm 2% trong giai đoạn 2015 – 2017.

- Số lượng tàu tham gia vào thị trường vận tải container nội địa có xu hướng giảm qua các năm dẫn đến tổng trọng tải đội tàu container giảm.

Qua phân tích tình hình thị trường vận tải container nội địa và cơ cấu của hàng hóa đóng trong container có thể thấy được những thuận lợi và khó khăn sau:

*** Thuận lợi**

- Hàng hóa chiều Hồ Chí Minh – Hải Phòng là những loại hàng có giá trị cao nên có thể áp dụng được mức cước vận chuyển cao nhằm bù đắp cho mức cước chiều ngược lại.

*** Khó khăn**

- Chi phí nhiên liệu duy trì ở mức khá cao.
 - Chi phí cầu bến, hoa tiêu ngày càng tăng.
 - Do cơ cấu hàng hóa hai chiều mất cân đối nên doanh nghiệp thường xuyên phải chuyển vỏ rỗng vào thành phố Hồ Chí Minh để phục vụ cho nhu cầu đóng hàng và vận chuyển của chủ hàng, dẫn đến phát sinh thêm chi phí chuyển vỏ rỗng (CIC).

- Hàng hóa chiều Hải Phòng – Hồ Chí Minh chủ yếu là nguyên liệu thô, giá trị thấp nên giá cước vận chuyên chiều hàng này thường ở mức thấp hơn nhiều so với chiều ngược lại do hàng hóa chiều Hồ Chí Minh – Hải Phòng là những hàng hóa có giá trị cao, thành phẩm.

2.4 Thực trạng công tác hành chính văn phòng của Công ty Vosco

a. Khái quát về Phòng Hành chính công ty Vosco

* **Chức năng:** Phòng Hành chính có chức năng phục vụ sự chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo công ty cụ thể như sau:

+ Tham mưu giúp Tổng giám đốc công ty trong công tác hành chính, văn thư lưu trữ, y tế.

+ Giúp Tổng giám đốc công ty trong lĩnh vực đối ngoại.

* **Nhiệm vụ:** Để thực hiện các chức năng trên Phòng Hành chính có những nhiệm vụ sau:

- Nghiên cứu đề xuất và tổ chức thực hiện các phương án sắp xếp cải tiến tổ chức sản xuất.

- Soạn thảo, trình duyệt, ban hành, hướng dẫn và kiểm tra, đôn đốc, báo cáo việc thực hiện các văn bản có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của phòng.

- Quản lý toàn bộ tài sản đất đai, nhà cửa, các trang thiết bị và dụng cụ văn phòng của cơ quan công ty.

- Tiếp nhận, quản lý công văn giấy tờ, tổ chức thực hiện tốt công tác văn thư, lưu trữ, in ấn tài liệu.

- Quản lý và sử dụng con dấu.

- Thực hiện tốt các công tác quản lý hành chính để đảm bảo cho bộ máy cơ quan công ty hoạt động có hiệu quả cao.

- Quản lý và điều hành tổ xe phục vụ đưa đón cán bộ, thuyền viên đi công tác.

- Mua sắm trang thiết bị văn phòng và văn phòng phẩm.

- Đảm bảo thông tin liên lạc, điện nước trong cơ quan.

- Tổ chức mạng lưới y tế, chăm sóc sức khỏe vệ sinh phòng bệnh đặc biệt quan tâm đến đội ngũ thuyền viên đang làm việc trên tàu, mua bảo hiểm y tế, tổ chức khám sức khỏe định kỳ hàng năm cho cán bộ công nhân viên.

- Liên hệ với chính quyền địa phương nơi công ty đóng trụ sở để giải quyết những vấn đề liên quan.

* **Quyền hạn:** Để thực hiện tốt chức năng và nhiệm vụ của mình, Phòng Hành chính phải quan hệ chặt chẽ với các phòng ban trong công ty, các đơn vị trực thuộc công ty để chỉ đạo, hướng dẫn, nhắc nhở về công tác nghiệp vụ văn phòng và các lĩnh vực khác mà lãnh đạo công ty phân công.

Được ủy quyền ký các văn bản như: các loại công văn đôn đốc, nhắc nhở các phòng ban, đơn vị trực thuộc thực hiện ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo công ty, ký các thông báo, giấy mời, giấy giới thiệu, giấy đi đường....

* **Trách nhiệm, phạm vi và cách giải quyết công việc của cán bộ phòng:**

- Chấp hành sự chỉ đạo, phân công nhiệm vụ của Trưởng phòng, thực hiện đầy đủ các quy định của pháp luật về công chức, viên chức, công vụ. Quy chế thực hiện dân chủ ở cơ sở và quy định của Phòng và công ty.

- Nắm vững hệ thống văn bản pháp quy liên quan đến lĩnh vực công tác mình đã được Trưởng phòng phân công, đảm bảo vận dụng chính xác, kịp thời vào các tình huống cụ thể. Tạo điều kiện thuận lợi nhất cho cán bộ của công ty khi đến giải quyết công việc trên cơ sở đảm bảo đúng nguyên tắc và theo quy định của pháp luật, không ngừng học tập để khai thác tốt hệ thống công nghệ thông tin - truyền thông hỗ trợ giải quyết công việc được giao, nâng cao trình độ tiếng Anh để có thể sử dụng được trong giao tiếp và trong công việc.

- Phát huy tinh chủ động, sáng tạo để giải quyết công việc đúng thời hạn được giao, đảm bảo chất lượng, tuân thủ quy trình xử lý công việc, đảm bảo về nội dung, hình thức, trình tự, thủ tục ban hành văn bản và có quyền giữ ý kiến riêng, thể hiện ý kiến đó trong phiếu trình để trưởng phòng xem xét, quyết định. Cán bộ của Phòng chịu trách nhiệm trước Trưởng phòng về công

việc được giao và chịu trách nhiệm trước pháp luật khi thi hành nhiệm vụ. Thời hạn hoàn thành công việc liên quan đến các đơn vị khác trong công ty tối đa 02 ngày, các công việc khác do Trưởng phòng phân công phải được hoàn thành đúng hạn khi nhận nhiệm vụ được giao. Trong quá trình thực thi công việc, có khó khăn, vướng mắc thì phải kịp thời báo cáo Trưởng phòng để tìm hướng giải quyết.

- Trực phòng theo lịch trực được phân công. Các công việc của người trực phòng gồm: vệ sinh phòng làm việc, chuẩn bị nước uống,...

- Tất cả cán bộ trong Phòng có nhu cầu học thêm, làm thêm phải báo cáo với Trưởng phòng để có kế hoạch. Chỉ khi có sự đồng ý của Trưởng phòng mới được triển khai thực hiện.

* Cơ cấu lao động của phòng Hành chính

Bảng 2.1. Cơ cấu giới tính và độ tuổi lao động của phòng Hành chính

Nhóm tuổi	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017		10/2018	
	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ	Nam	Nữ
<=30 tuổi	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1
31-40 tuổi	7	4	7	4	7	4	7	4	7	3
41-50 tuổi	7	4	7	4	7	4	7	4	6	3
51-60 tuổi	7	1	6	1	6	1	6	1	5	1
Trên 60 tuổi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng	23	11	21	11	21	11	22	10	19	9

(Nguồn: Phòng Hành chính)

b. Công tác quản lý hành chính văn phòng

*** Cách bố trí nơi làm việc**

Văn phòng của bộ phận Hành chính là nơi để xử lý công văn giấy tờ, đồng thời cũng là bộ máy giúp việc cho Tổng giám đốc công ty. Thông qua văn phòng các chủ trương, chính sách, chỉ thị của cấp trên đến được từng bộ phận, phòng ban và các đơn vị đồng thời những thông tin từ cấp dưới gửi lên

để phản ánh tình hình, xin ý kiến chỉ đạo cũng đều được chuyên qua văn phòng để xử lý, phân loại, tổng hợp và gửi lên cấp trên giúp cho lãnh đạo nắm được tình hình hoạt động, sản xuất kinh doanh của các đơn vị trực thuộc, qua đó tìm ra những biện pháp cần thiết để điều chỉnh, bổ sung kịp thời.

Phòng Hành chính được bố trí nơi làm việc tại tầng 1 nên rất thuận tiện cho việc giao nhận công văn, tài liệu và đón khách đến liên hệ công tác.

Hiện nay phòng làm việc của toàn cơ quan công ty được bố trí theo kiểu văn phòng đóng, tách riêng từng bộ phận tạo sự yên tĩnh và tập trung cao độ khi làm việc, phát huy khả năng tư duy và tính độc lập của một số bộ phận nghiệp vụ hoặc các trung tâm thuyên viên, rất an toàn cho việc giữ bí mật, thông tin. Bố trí văn phòng theo kiểu này đòi hỏi ý thức tự giác, tinh thần trách nhiệm, kỷ luật lao động cao thì hiệu quả lao động sẽ rất lớn. Tuy nhiên nó cũng có hạn chế là khó khăn trong việc quản lý lao động, xin ý kiến chỉ đạo phòng hoặc lãnh đạo công ty, tốn nhiều diện tích, không thuận lợi khi cần sự phối hợp giữa các phòng ban, bộ phận để giải quyết công việc nào đó.

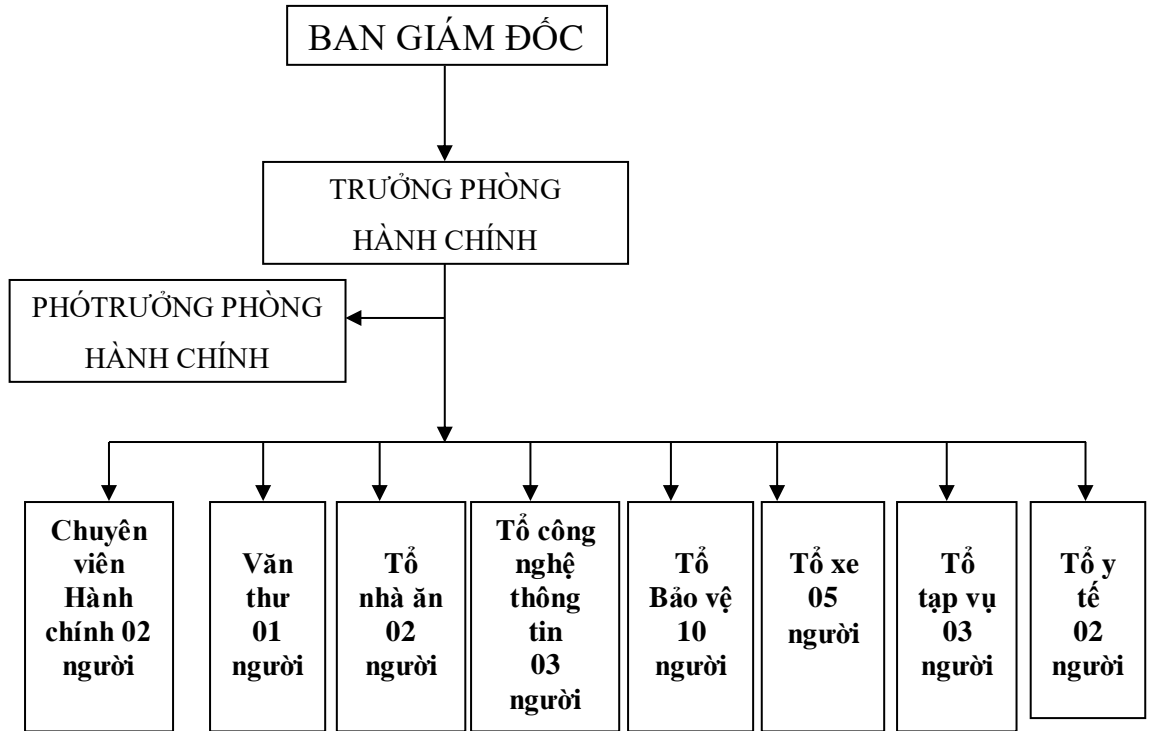
*** Trang thiết bị văn phòng**

Phòng được trang bị tương đối đầy đủ các thiết bị, phương tiện làm việc, cụ thể 01 máy photocopy, 02 máy in phục vụ công tác soạn thảo văn bản, quyết định, 01 máy scan, 04 máy điện thoại bàn...tất cả các trang thiết bị đều hiện đại, chất lượng cao. Ngoài ra phòng làm việc còn được trang bị máy điều hòa, bàn ghế, tủ hồ sơ tài liệu.... Nhìn chung các trang thiết bị phục vụ cho yêu cầu công việc đều được trang bị đầy đủ, kịp thời đáp ứng được nhiệm vụ được giao.

*** Cách tổ chức lao động**

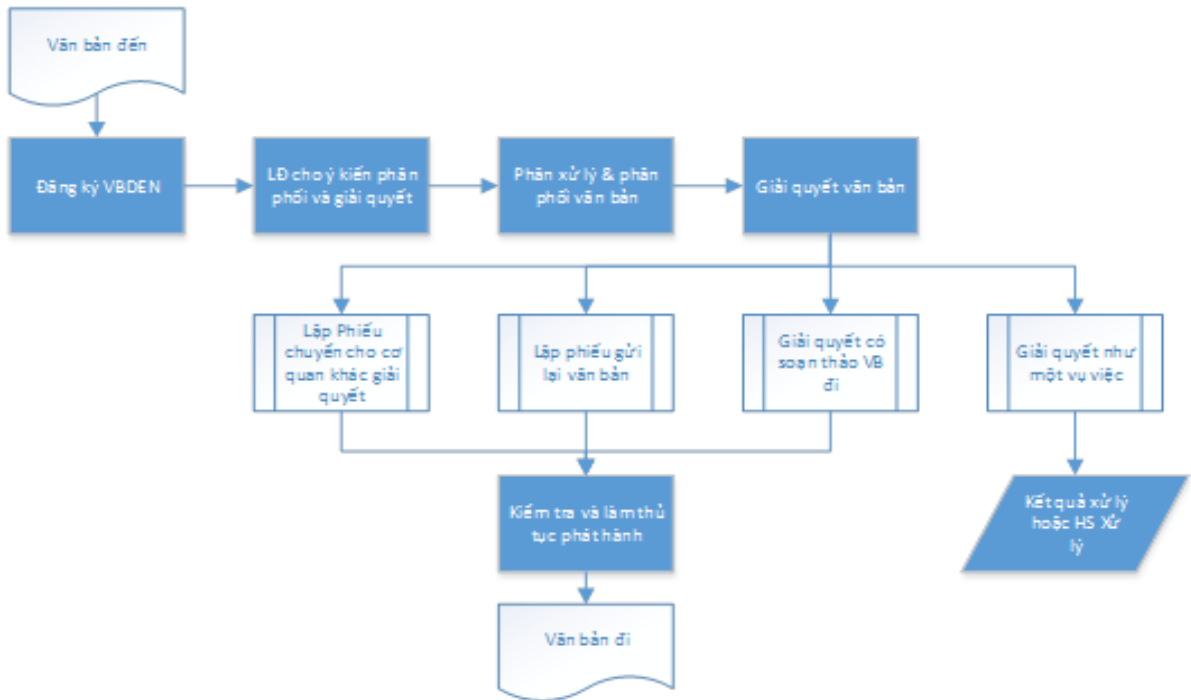
Hiện nay phòng Hành chính có 29 người, trong đó có 1 trưởng phòng phụ trách chung, chịu trách nhiệm trước Tổng giám đốc công ty về toàn bộ công tác của phòng, các bộ phận của phòng hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ được phân công như sau: 01 chuyên viên quản lý và sử dụng con dấu kiêm trực điện thoại, phục vụ họp hành, hội nghị; 02 chuyên viên tiếp nhận chuyển giao tài liệu đi, quản lý hồ sơ của các đối tác, văn phòng phẩm...; 01 cán bộ

văn thư; 02 cán bộ y tế, 02 cán bộ phụ trách hậu cần; 03 nhân viên phục vụ; 05 lái xe; bảo vệ 10; công nghệ thông tin 03 người.



Sơ đồ 2.2: Công tác tổ chức P.Hành chính văn phòng của công ty VOSCO

c. Tình hình công tác văn thư của công ty Vosco



Sơ đồ 2.3: Sơ đồ tổ chức công tác quản lý văn thư

*** Quản lý công tác văn thư**

Công ty Vosco, Tổng giám đốc cũng như lãnh đạo công ty phần nào xác định được tầm quan trọng của công tác văn thư trong hoạt động của cơ quan. Trong thời gian qua hoạt động của công ty nói chung cũng như công tác văn thư nói riêng đã hoạt động dựa trên các văn bản quy định của Nhà nước và được thực hiện nghiêm túc, chưa có sai phạm nào lớn.

Hình thức tổ chức công tác văn thư tại cơ quan được tiến hành chủ yếu thông qua các cuộc họp do Tổng giám đốc chủ trì, trong đó nêu rõ nội dung của công tác văn thư cũng như trách nhiệm của cán bộ văn thư. Khi có sự điều chỉnh trong quản lý văn bản thì cán bộ công tác văn thư dựa trên các văn bản của Cục văn thư - Lưu trữ nhà nước, của Chính phủ để thực hiện.

Bộ phận văn thư được bố trí ngay trong phòng Hành chính của công ty, ngay tại tầng 1 sảnh chính lối ra vào của cơ quan, tạo điều kiện thuận lợi cho việc tiếp nhận văn bản đến, trao đổi thông tin giữa cơ quan với các đơn vị khác một cách nhanh chóng, kịp thời và thuận lợi.

Công ty cũng quan tâm đến việc trang bị các thiết bị văn phòng phục vụ cho công tác văn thư. Các máy móc đều được đầu tư, nếu hư hỏng thì được sửa chữa một cách kịp thời để đáp ứng tốt nhất các yêu cầu của công việc. Hiện nay cơ quan đã ứng dụng công nghệ thông tin vào việc quản lý văn bản đi/ đến (hệ thống quản lý văn bản).

Trang thiết bị có vai trò rất quan trọng giúp cho cán bộ tiết kiệm được thời gian và công sức khi tiến hành công việc, đảm bảo cung cấp thông tin kịp thời, chính xác, hiện nay được trang bị đầy đủ các trang thiết bị tương đối đầy đủ các loại máy móc, hiện đại, dụng cụ, phương tiện văn phòng từ nhỏ đến lớn như: kẹp ghim, máy tính, tủ đựng bảo quản con dấu, bàn làm việc, máy tính, máy fax, điện thoại, máy in, máy photocopy.... Bên cạnh đó phòng làm việc được bố trí một cách hợp lý, thiết kế khoa học, phòng và bên ngoài được trồng nhiều cây xanh tạo không khí thoáng mát, thoải mái, tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ văn thư làm việc một cách hiệu quả.

Nhận thức được tầm quan trọng của công tác văn thư nên lãnh đạo công ty cho đội ngũ cán bộ được tham gia các khóa học, lớp tập huấn, các lớp học ngắn hạn về nghiệp vụ, chuyên môn, đặc biệt tham gia các hội nghị, hội thảo về công tác văn thư.

Nhờ có sự quan tâm, chỉ đạo mà công tác văn thư của cơ quan ngày càng đi vào nề nếp và hoạt động có hiệu quả.

Nhìn chung lãnh đạo rất quan tâm chú trọng tới việc mua sắm các trang thiết bị phục vụ công việc hàng ngày. Việc bố trí bàn ghế, máy móc, tủ đựng tài liệu trong phòng làm việc tương đối khoa học, tạo điều kiện thuận lợi khi cán bộ tiến hành giải quyết công việc.

Ở mỗi phòng làm việc của văn phòng đều được trang bị 01 máy đã được nối mạng, được cài đặt một số phần mềm nhằm phục vụ cho công tác tra tìm tài liệu, soạn thảo văn bản, quản lý như Word XP, Word, Office....

Để đảm bảo cho công tác văn thư được tiến hành nhanh chóng, chính xác và hiệu quả hơn công ty Vosco đã cài đặt một số phần mềm trên mạng (hệ thống quản lý văn bản) chuyên để lưu văn bản đi/ đến, lưu trữ công văn và tra tìm khi cần thiết.

Hiện nay cơ quan còn trang bị máy móc để hủy tài liệu một cách nhanh chóng và hiệu quả.

Với sự trợ giúp của trang thiết bị văn phòng tương đối đầy đủ và hiện đại, công ty Vosco luôn luôn hoàn thành mọi công việc được giao.

*** Công tác chỉ đạo về công tác văn thư của công ty Vosco**

Giống như các cơ quan tổ chức khác, để công tác văn thư hoạt động có hiệu quả ngoài việc đầu tư cơ sở vật chất, kỹ thuật hiện đại, đội ngũ cán bộ có nghiệp vụ chuyên môn cao thì công tác chỉ đạo, điều hành đúng đắn, kịp thời, chính xác từ cấp trên là rất quan trọng. Có như thế thì mới đảm bảo được hiệu quả tốt nhất cho công tác văn thư của công ty. Công tác văn thư của công ty Vosco bao gồm nhiều nội dung và có mức độ phức tạp khác nhau. Tùy thuộc

vào chức năng nhiệm vụ của từng đơn vị, cá nhân được giao phụ trách những nội dung nhất định và phân công trách nhiệm rõ ràng như sau:

+ Trách nhiệm của Tổng giám đốc: Tổng giám đốc công ty chịu trách nhiệm quản lý công tác văn thư trong phạm vi cơ quan mình và chỉ đạo nghiệp vụ công tác văn thư ở các cấp dưới, đơn vị trực thuộc.

- Chỉ đạo giải quyết kịp thời và chính xác các văn bản đến của cơ quan.

- Trực tiếp ký các văn bản do công ty Vosco ban hành.

+ Trách nhiệm của Trưởng phòng Hành chính:

- Là người trực tiếp giúp Tổng giám đốc công ty tổ chức thực hiện các nhiệm vụ công tác hành chính của công ty.

- Xem xét toàn bộ văn bản đến để phân phối cho các đơn vị, cá nhân và báo cáo Tổng giám đốc về các văn bản quan trọng.

- Ký thừa lệnh các văn bản được Tổng giám đốc giao và ký các văn bản do phòng Hành chính phát hành.

- Xem xét về mặt thủ tục, thể thức đối với tất cả các văn bản trước khi gửi đi.

- Bảo đảm giữ bí mật, an toàn văn bản, tài liệu.

+ Trách nhiệm của cán bộ chuyên trách phòng Hành chính công ty:

- Kiểm tra thể thức văn bản đi, kỹ thuật trình bày văn bản ghi sổ ngày cho văn bản.

- Đóng dấu văn bản đi.

- Đăng ký văn bản đi.

- Chuyển giao văn bản đi.

- Sắp xếp bảo quản và phục vụ nghiên cứu sử dụng bảo lưu.

- Quản lý và làm thủ tục cấp giấy giới thiệu, giấy đi đường.

- Lập và bảo quản sổ sách của cơ quan, như sổ đăng ký văn bản đi/ đến, sổ chuyển giao văn bản.

d. Quản lý văn bản đi/ đến của công ty Vosco

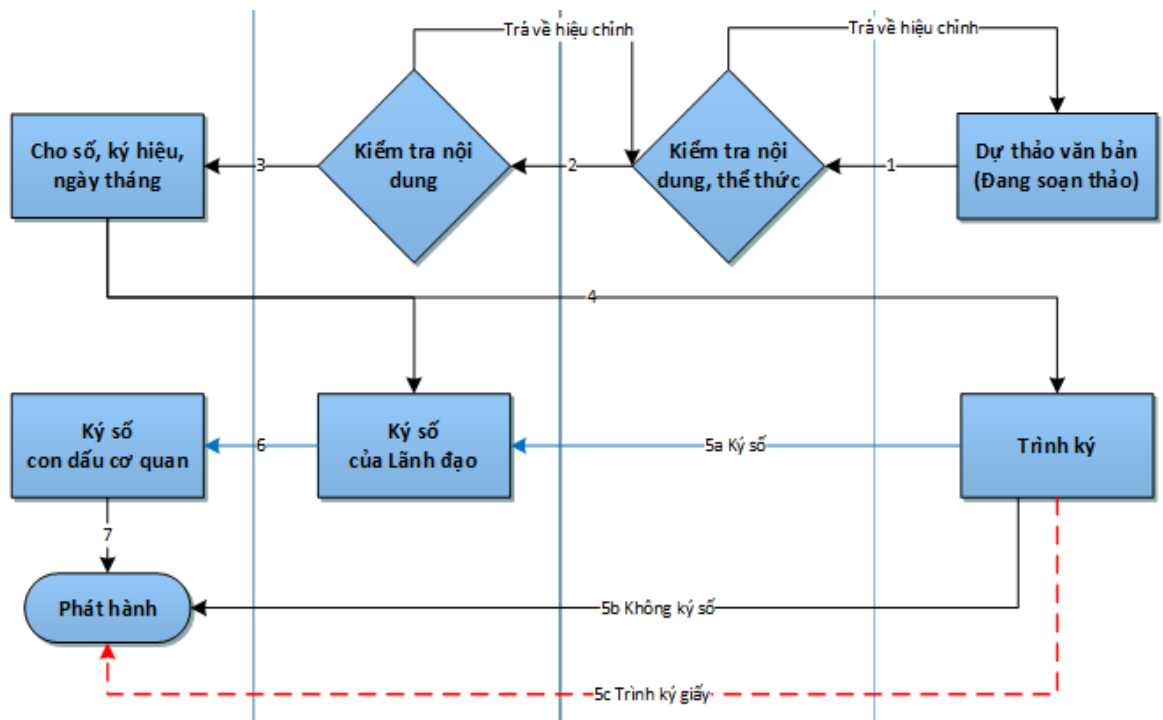
Công ty Vosco là công ty vận tải biển hàng đầu của Việt nam. Do vậy, hệ thống văn bản hình thành đa dạng và phong phú về mọi mặt kinh tế.

Công văn đi/ đến của công ty Vosco đều tập trung một đầu mối ở văn thư của phòng Hành chính.

*** Đối với công văn đi:**

Việc quản lý công văn đi được văn thư cơ quan thực hiện theo một quy trình tương đối chặt chẽ. Văn thư tiếp nhận tài liệu, văn bản từ các phòng/ ban, đơn vị xin trình ký lãnh đạo công ty, chuyển cho trưởng phòng xem xét thể thức, tính hợp pháp của văn bản. Sau khi đã hoàn tất về thể thức văn bản Trưởng phòng chuyển cho trợ lý Tổng giám đốc trình lãnh đạo ký duyệt, sao đó chuyển cho văn thư đăng ký số, ngày tháng văn bản ban hành văn bản, vào sổ công văn đi, nhân bản, đóng dấu. Bản chính lưu lại văn thư, 01 bản chuyển cho bộ phận soạn thảo có dấu đỏ, còn lại chuyển đến nơi nhận theo yêu cầu của người soạn thảo.

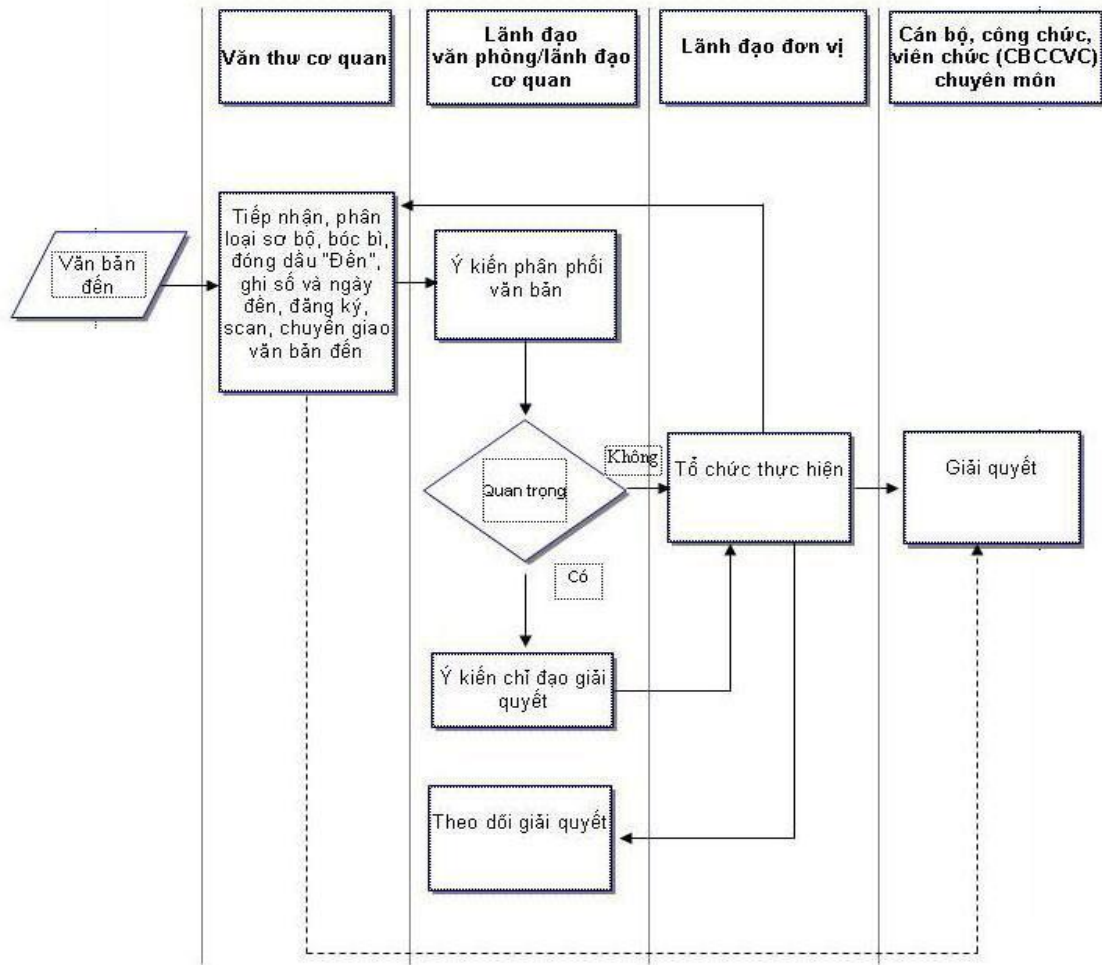
Sơ đồ quy trình xử lý công văn đi: Do phạm vi hoạt động rộng nên khối lượng văn bản của công ty ban hành tương đối nhiều, vì vậy để thuận tiện cho việc theo dõi, quản lý tất cả các loại văn bản, tài liệu do công ty ban hành được cập nhật trên 1 sổ công văn đi. Việc vào sổ đăng ký công văn đi được thực hiện theo mẫu sổ in sẵn của Cục Lưu trữ Nhà nước.



Sơ đồ 2.4: Sơ đồ quy trình quản lý công văn đi

*** Đối với công văn đến**

Công văn, tài liệu đến công ty qua nhiều hình thức: gửi trực tiếp, gửi tay, gửi qua bưu cục, fax, email..từ các đơn vị trong Tổng công ty Hàng hải Việt Nam, các cơ quan bên ngoài. Nhiệm vụ của văn thư là tiếp nhận công văn, phân loại, đóng dấu công văn đến (trên dấu công văn đến ghi số đến, ngày tháng đến) đối với tất cả các tài liệu, công văn đến chỉ trừ công văn gửi đích danh trong phong bì và công văn gửi đến có đóng dấu mật. Sau đó chuyển cho Trưởng phòng Hành chính căn cứ chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban nghiệp vụ, các đơn vị trực thuộc để cho ý kiến xử lý cụ thể.



Sơ đồ 2.5: Sơ đồ quy trình quản lý công văn đến

e. Thủ tục soạn thảo văn bản, duyệt và trình ký văn bản

- Tiếp nhận, hiểu rõ mục đích, yêu cầu của văn bản sẽ ban hành.
- Xác định văn bản, hồ sơ, tài liệu và các đối tượng liên quan đến văn bản cần soạn thảo.
- Soạn thảo văn bản theo đúng quy cách. Rà soát nội dung, hình thức, kiểm tra lỗi chính tả trước khi in bản nháp.
- Trình trưởng phòng xem xét bản in nháp.
- Hoàn thiện văn bản, trình trưởng phòng xem xét lần cuối để ký duyệt.
- Trưởng phòng trình ký hoặc ủy quyền cho cán bộ trình văn bản.
- Phát hành văn bản.
- Lưu bản gốc.

d. Tổ chức họp phòng

Trưởng phòng là người triệu tập, tổ chức họp phòng. Mỗi tháng tổ chức họp phòng một lần. Tùy theo yêu cầu cụ thể Phòng hành chính họp đột xuất. Cán bộ của phòng phải chuẩn bị báo cáo kết quả công tác trong tháng để trình bày trong cuộc họp khi có yêu cầu, chuẩn bị ý kiến phát biểu, kiến nghị, đề xuất để nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác của phòng và lĩnh vực mình phụ trách.

Trong trường hợp vắng họp, cán bộ phải xin phép và được sự đồng ý của trưởng phòng, phải cập nhật nội dung cuộc họp để triển khai thực hiện.

2.5 Đánh giá công tác hành chính văn phòng của Công ty Vosco

Công tác hành chính văn phòng của công ty Vosco được thực hiện hiệu quả hay không ngoài sự quyết định bởi quy trình thực hiện thì điều quan trọng hơn cả là do nhân viên phòng Hành chính. Do vậy việc đánh giá nhân viên có thể coi là một trong những khâu quan trọng nhất trong quy trình quản lý nhân viên để có thể xét duyệt sự hoàn thành nhiệm vụ, mức độ phù hợp với công việc, với công ty của một nhân viên theo định kỳ, từ đó đưa ra chế độ thưởng, phạt hợp lý. Đây là công việc vô cùng cần thiết, không thể thiếu để có thể tìm ra biện pháp nâng cao hiệu quả làm việc, động viên nhân viên cũng như thúc đẩy kịp thời, giúp nhân viên khắc phục những thiếu sót của nhân viên phòng Hành chính công ty Vosco. Tuy nhiên, đánh giá nhân viên không phải là điều dễ dàng, do đó, mỗi doanh nghiệp cần đưa ra những tiêu chí chung, áp dụng cho các cấp bậc nhân viên khác nhau, để có cách đánh giá khách quan nhất.

Tại phòng Hành chính công ty Vosco, việc đánh giá này được thực hiện qua các tiêu chí:

a. Đánh giá năng lực, sự lạc quan

Những CBCNV trong phòng trình độ chuyên môn, kinh nghiệm làm việc, có tinh thần tích cực chính là người có thể gắn bó lâu dài với công ty cũng như có sự cầu tiến. Những người này chính là người cống hiến nhiều và mang đến cho môi trường làm việc một sự chuyên nghiệp, thân thiện và tích cực.

Cách đánh giá này dựa vào nhiệm vụ, vai trò của mỗi nhân viên, từ đó tuyển chọn, đào tạo nhân viên tốt hơn. Mỗi vị trí đều giữ trách nhiệm riêng, phù hợp với yêu cầu công việc. Dựa vào những tiêu chí thước đo hiệu quả công việc được giao hàng tháng, quý... mà nhà quản lý có thể nắm được nhân viên nào có năng lực thực sự, nhân viên nào cần đào tạo thêm.

b. Sự trung thực để hoàn thành khối lượng công việc

Nếu như những người kinh doanh coi trung thực là một yếu tố có phần bất lợi thì trong quản lý trung thực lại là yếu tố cần thiết để đánh giá phẩm chất của một nhân viên. Một nhân viên có sự trung thực luôn được đánh giá cao bởi họ biết phân biệt đúng sai, công tư để làm việc.

c. Sức khỏe, sự nhiệt tình

Nhiệt tình trong công việc sẽ giúp không khí làm việc khẩn trương và chuyên nghiệp hơn, được khách hàng đánh giá cao. Nhiệt tình cũng chính là yếu tố đem lại kết quả công việc tốt, nhanh chóng.

d. Sự tôn trọng

Khi làm việc nhân viên cần có sự tôn trọng với chính cấp trên và đồng nghiệp của mình. Sau đó chính là sự tôn trọng đối với khách hàng. Chắc chắn chẳng có ông chủ nào muốn trong công ty mình có những nhân viên thô lỗ.

e. Giờ giấc hoàn thành công việc

Giờ giấc là yếu tố quan trọng để đánh giá sự chuyên nghiệp của mỗi nhân viên. Quản lý thời gian làm việc hiệu quả cũng là một trong những tiêu chí đánh giá nhân viên, bạn không cần làm việc 12-14 giờ mỗi ngày nhưng khoảng thời gian bạn làm việc phải thực sự mang lại hiệu quả. Điều đó mới là quan trọng nhất.

g. Độ tin cậy, cẩn trọng

Việc chăm chút cho công việc, cẩn trọng sẽ là yếu tố mang lại hiệu quả công việc tốt, sự tin tưởng từ các đồng nghiệp và cấp trên. Thận trọng khi xử lý công việc là điều không bao giờ thừa. Bạn nên tập cho mình thói quen này vì

nó sẽ giúp ích cho bạn ngay cả trong cuộc sống chứ không chỉ là trong công việc.

Kết quả tổng hợp bảng 4.2 cho thấy, tổng điểm đánh giá nhân viên phòng Hành chính đã tăng từ 83.5 điểm lên 86.5 điểm (do nhân viên tự đánh giá), từ 78 đến 84 điểm (do trưởng bộ phận quản lý trực tiếp đánh giá) điều đó chính tỏ trình độ, kỹ năng, năng lực làm việc cũng như ý thức thái độ của nhân viên phòng Hành chính công ty Vosco đều được nâng cao. Các chỉ tiêu đánh giá về kết quả thực hiện công việc thường rất cao, đặc biệt về tiến độ thực hiện công việc luôn đạt điểm tối đa. Như vậy có thể khẳng định rằng, đội ngũ nhân viên phòng hành chính luôn tuân thủ tiến độ thực hiện công việc. Bên cạnh đó, điểm thưởng về tinh thần hợp tác cũng đạt điểm tối đa. Tuy nhiên, nhân viên phòng hành chính còn yếu về một số năng lực như năng lực tiếng và vi tính. Có thể nói, đây là hai năng lực rất cần trong thời đại ngày nay. Điều này cũng có thể lý giải một phần là có thể công ty đã chưa thực sự cần hai thứ năng lực này đối với nhân viên phòng Hành chính nên trọng số đánh giá còn chưa cao. Nhưng để bắt kịp theo xu thế thời đại và tính chất công việc mới thì nhân viên phòng Hành chính cũng cần phải nâng cao trình độ tin học và ngoại ngữ.

Bảng 2.2: Tổng hợp đánh giá nhân viên trong Công ty Vosco

STT /No.	Tiêu chí đánh giá / <i>Evaluation criteria</i>	Trong số	Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017	
			Điểm trung bình Nhân viên tự đánh giá	Điểm trung bình Trưởng bộ phận đánh giá	Điểm trung bình Nhân viên tự đánh giá	Điểm trung bình Trưởng bộ phận đánh giá	Điểm trung bình Nhân viên tự đánh giá	Điểm trung bình Trưởng bộ phận đánh giá
I	Năng lực/ Competence	30%						
1	Trình độ: / <i>Professional competence</i>	2.5						
	1.1 Chuyên môn / <i>Qualification</i>	1.5	7.5	6	7.5	7.5	7.5	7.5
	1.2 Tiếng Anh / <i>English</i>	0.5	0	0	0	0	0	0
	1.3 Vi tính / <i>Computer proficiency</i>	0.5	0	0	0	0	0	0
2	Kiến thức và kỹ năng / <i>Knowledge and skills</i>	1	5	5	5	5	5	4
3	Kinh nghiệm làm việc / <i>Experience</i>	1	5	5	5	5	5	4
4	Sức khỏe / <i>Physical Fitness</i>	0.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2
5	Trình độ quản lý / <i>Managerial skill</i>	1	2	3	3	3	3	3
II	Kết quả công việc/ Work outcome	50%						
1	Khối lượng công việc / <i>Workload</i>	3	15	15	15	12	15	15
2	Tiến độ thực hiện / <i>Progress</i>	2	10	10	10	10	10	10
3	Chất lượng và đạt được mục tiêu công việc / <i>Quality & Achievements</i>	5	25	20	25	25	25	25
III	Tuân thủ nội quy làm việc/Regulation compliance	5%						
1	Tuân thủ giờ giấc, nội quy, quy chế / <i>Working regulation compliance</i>	0.5	2.5	2	2	2	2.5	2.5
2	Nắm vững và tuân thủ quy trình SQEMS / <i>SQEMS understanding & compliance</i>	0.5	2	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5
IV	Điểm thưởng/Bonus	15%						
1	Tinh thần làm việc, hợp tác, chia sẻ/ <i>Cooperation & sharing attitude</i>	0.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5
2	Năng động, sáng tạo / <i>Dynamism & creativeness</i>	0.5	0.5	1	0.5	0.5	1.5	1.5
3	Nỗ lực vượt trội / <i>Outstanding efforts</i>	1.5	3	3	3	3	3	3
4	Học hỏi, nâng cao trình độ / <i>Learning & self-improving attitude</i>	0.5	1	0.5	0.5	0.5	1.5	1.5
	Tổng điểm / Total		83.5	78	84	81	86.5	84

(Nguồn: Tổng hợp từ phiếu đánh giá nhân viên)

Nói chung nhìn bề ngoài, nhiều người cho rằng, công việc của phòng Hành chính chỉ đơn giản là những đóng hồ sơ, rồi sắp xếp và ghi chép lại... Nhưng thực tế lại khác với suy nghĩ, tưởng tượng, công việc của Phòng Hành chính không chỉ đơn giản như ta nghĩ. Công việc hàng ngày của CBCNV Phòng Hành chính bao gồm quản lý công tác lễ tân, sắp xếp lịch làm việc, lịch họp, đưa đón và tiếp khách cho công ty; mua sắm trang thiết bị, văn phòng phẩm cho công ty, đảm bảo tốt cơ sở vật chất, trang thiết bị, phương tiện làm việc cho cán bộ; chăm sóc sức khỏe cho cán bộ nhân viên, tổ chức khám sức khỏe định kỳ quản lý và thực hiện việc đặt báo chí phục vụ nhu cầu của phòng ban. Ngoài ra, nhiệm vụ đối ngoại của công ty, hướng dẫn chỉ đạo và kiểm tra các đơn vị trực thuộc công ty cũng là công việc mà phòng Hành chính cần làm.

Nhân viên Phòng Hành chính đòi hỏi mỗi cán bộ phải trung thực, thận trọng, chính xác, tở mĩ, kịp thời. Nhân viên đảm nhiệm công việc hành chính cực kỳ quan trọng bởi họ được ví như chiếc cầu nối, gắn kết giữa Ban giám đốc với các doanh nghiệp khác nhưng đồng thời họ cũng cần phải phục vụ, quản lý trong nội bộ doanh nghiệp mình, vì thế họ giống như “làm dâu trăm họ”. Sự thật thì dường như tất cả những việc không tên đổ vào phòng Hành chính hết.

Trong thời buổi kinh tế thị trường hiện nay, người làm hành chính có ty công việc không tên mà có khi họ phải làm ngoài giờ cho kịp tiến độ và môi trường làm việc sẽ không chỉ bó buộc trong một chức năng Phòng Hành chính. Họ phải chạy đi chạy lại như những con thoi với vô số nhiệm vụ, bên cạnh những công việc thường ngày thì hành chính còn phải xông pha với nhiệm vụ đối ngoại cho công ty; chỉ đạo, hướng dẫn và kiểm tra các đơn vị trực thuộc công ty trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình. Đối với Ban giám đốc thì Phòng Hành chính đóng vai trò khá quan trọng vì không ai khác, chính họ là người tư vấn sát sườn các vấn đề pháp lý cho lãnh đạo công ty trong việc chỉ đạo và thực hiện kinh doanh không phạm luật, xây dựng, quản

lý chương trình, kế hoạch công tác của công ty....Với núi công việc ấy, Phòng hành chính hiện nay với đội ngũ CBCNV đã luôn hoàn thành công việc được Ban giám đốc giao, nắm bắt được tất cả mọi chuyện diễn ra trong công ty, đôi khi chính họ đứng ra giải quyết cả những vấn đề cá nhân mà không liên quan đến chuyên môn nghiệp vụ. Không chỉ biết quản lý giấy tờ, sổ sách, nhân sự, công việc hành chính văn phòng còn là những người dung hòa các mối quan hệ của nhân viên vì lợi ích của công ty.

Hành chính văn phòng của công ty Vosco trong những năm gần đây, đã có rất nhiều chuyển biến tích cực, góp phần trong việc ổn định và phát triển kinh tế của công ty. Phòng Hành chính đã giảm bớt được một số thủ tục không cần thiết, giảm phiền hà, tốn kém thời gian mà trước đây vẫn làm như lưu trữ công văn bằng hồ sơ giấy tờ thì giờ đây lưu văn bản trên máy tính, tra cứu văn bản đến đi bằng phần mềm..., đổi mới và cải tiến chế độ làm việc và quan hệ với các cơ quan doanh nghiệp khác cũng như tinh thần, thái độ phục vụ của đội ngũ CBCNV đồng thời cũng kịp thời sửa đổi bổ sung những mặt hạn chế cho phù hợp với từng giai đoạn.

CHƯƠNG 3

XÂY DỰNG CÁC GIẢI PHÁP ĐỂ NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÔNG TÁC THAM MUÙ, TỔNG HỢP, HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG CỦA PHÒNG HÀNH CHÍNH CÔNG TY VOSCO

3.1 Phương hướng, nhiệm vụ, hoạt động và phân đấu của Phòng Hành chính Công ty Vosco

3.1.1 Nhiệm vụ của Phòng Hành Chính công ty Vosco

a. Công tác văn phòng

- Đối nội: công tác nội vụ của cơ quan, tiếp nhận, tổng hợp thông tin. Xử lý thông tin theo chức năng, quyền hạn của phòng.

- Đối ngoại: tiếp khách, tiếp nhận tổng hợp các thông tin từ bên ngoài đến công ty. Xử lý các thông tin đó theo chức năng, quyền hạn của mình.

- Tổ chức hội nghị và các buổi khánh tiết của công ty.

- Soạn thảo văn bản, trình Tổng giám đốc ký các văn bản đối nội, đối ngoại và phải chịu trách nhiệm trước Tổng giám đốc về giá trị pháp lý của văn bản đó.

- Phát hành, lưu trữ, bảo mật con dấu cũng như các tài liệu đảm bảo chính xác, kịp thời, an toàn...

b. Công tác an toàn lao động, chống cháy nổ

- Quản lý công tác vệ sinh an toàn lao động, phòng chống cháy nổ khu vực văn phòng và công cộng.

- Lập kế hoạch, kiểm tra, theo dõi, duy trì, việc thực hiện chế độ bảo hộ lao động trong toàn công ty theo quy chế.

- Chăm sóc sức khỏe cho người lao động: khám sức khỏe định kỳ và đột xuất, cấp cứu tai nạn lao động.

c. Công tác bảo vệ

- Bảo vệ tài sản của công ty và tài sản của người lao động trong địa phận công ty.

- Bảo đảm an ninh chính trị, trật tự trị an trong công ty.
- Là lực lượng chính trong lực lượng xung kích phòng chống thiên tai, hỏa hoạn.
- Quản lý nhân lực thực hiện theo luật nghĩa vụ quân sự.
- Hướng dẫn, kiểm tra khách và CBCNV khi ra vào cổng. Phối hợp cùng các bộ phận duy trì thời gian làm việc.

d. Công tác phục vụ

- Làm công tác tạp vụ, vệ sinh trong công ty.
- Đảm nhận việc cung cấp các nhu cầu phục vụ công tác văn phòng.
- Đảm nhận công tác nấu cơm phục vụ bữa ăn công nghiệp.

e. Thực hiện các công việc khác

Thực hiện các nhiệm vụ khác có tính đột xuất theo lệnh của Ban điều hành công ty.

3.1.2 Phương hướng hoạt động và phấn đấu của phòng Hành Chính vosco

- Xây dựng, củng cố hệ thống chính trị gắn với “Nâng cao năng lực lãnh đạo của Đảng, chất lượng hoạt động của các tổ chức Đảng”.
- Phát huy, nâng cao hiệu quả, hiệu lực quản lý nhà nước, tạo điều kiện, môi trường ổn định cho các bộ phận khác trong công ty.
- Phấn đấu toàn bộ đội ngũ cán bộ nhân viên trong Phòng phải tốt nghiệp từ Trung cấp trở lên, các chuyên viên phải đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn về chuyên môn, nghiệp vụ, sức khỏe và được cấp chứng chỉ chuyên môn nghiệp vụ theo đúng quy định.
- Phát huy những thành tích đã đạt được, Phòng Hành chính phấn đấu trở thành đơn vị vững mạnh hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ. Xây dựng đội ngũ cán bộ, nhân viên có trình độ chuyên môn và tính chuyên nghiệp cao, tâm huyết với nghề, phục vụ tốt công tác được giao.

3.2 Các giải pháp để nâng cao hiệu quả công tác quản lý hành chính văn phòng tại Công ty Vosco

3.2.1. Giải pháp về công tác tham mưu, tổng hợp

a. Cơ sở của giải pháp về công tác tham mưu

Văn phòng là bộ phận phụ trách công việc giấy tờ, hành chính trong một cơ quan đơn vị, hành chính trong một cơ quan đơn vị. Nhưng hiểu như vậy là chưa đủ, vì trong thực tế, văn phòng có rất nhiều mô hình và có những văn phòng có cơ cấu tổ chức chặt chẽ, được giao nhiều chức trách quan trọng khác. Văn phòng là một tổ chức gắn liền với quá trình tồn tại và phát triển của cơ quan đơn vị, văn phòng là bộ mặt của cơ quan đơn vị, là nơi trực tiếp giao dịch với các đơn vị khác, hiệu quả hoạt động của văn phòng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng, hiệu quả hoạt động chung của toàn bộ cơ quan đơn vị.

b. Nội dung của giải pháp

Chương trình công tác là kế hoạch tác chiến giúp cho ban lãnh đạo cơ quan chỉ đạo điều hành công việc được toàn diện, vừa đảm bảo công việc thực hiện trước mắt, đồng thời quán xuyên được mọi công việc trọng tâm, lâu dài tạo ra được sự thích ứng hợp lý về mục tiêu và biện pháp thực hiện.

Việc xây dựng chương trình công tác có ý nghĩa rất quan trọng, nhất là đảm bảo cho các hoạt động của Sở và các bộ phận trong Sở được tiến hành liên tục, hiệu quả. Ngoài ra, việc xây dựng chương trình công tác còn có chức năng điều chỉnh xử lý các tình huống khác nhau trong thực tế, đảm bảo hiệu quả trọng động của cơ quan.

Để hạn chế những khó khăn trong công tác tham mưu, tổng hợp cần có một số biện pháp sau:

- Phân chia công việc rõ ràng, cụ thể giữa các cán bộ trong văn phòng, từ đó mỗi cán bộ sẽ chuyên sâu vào công việc của mình hơn và có thể đề xuất tham mưu cho lãnh những vấn đề liên quan tới nghiệp vụ của mình tốt hơn.

- Các cán bộ trong công ty chủ động hơn nữa trong việc đề xuất ý kiến với lãnh đạo. Ban lãnh đạo công ty cũng cần kịp thời khen thưởng những cán

bộ Phòng Hành chính có sự cố gắng, có tinh thần sáng tạo trong công việc. Điều này thể hiện sự dân chủ, tình cảm mật thiết giữa ban lãnh đạo với các cán bộ phòng.

- Cán bộ phòng sẽ căn cứ vào những bản kế hoạch chi tiết của các cán bộ trong cơ quan để soạn thảo báo cáo tổng hợp, do đó cần nắm vững 3 nguyên tắc:

+ Thứ nhất là nguyên tắc hệ thống. Nguyên tắc này đòi hỏi sự đồng bộ và thống nhất của kế hoạch, không được để cho hoạt động bị trùng lặp, thống nhất theo hệ thống dọc về nội dung kế hoạch, giữa cấp trên với cấp dưới.

+ Thứ hai là nguyên tắc ưu tiên. Sự ưu tiên thể hiện ở chỗ cán bộ văn phòng phải tìm ra nhiệm vụ trọng tâm của kế hoạch, các nhiệm vụ cần thực hiện trước để ưu tiên giải quyết.

+ Cuối cùng là nguyên tắc dự phòng. Nguyên tắc dự phòng đòi hỏi cán bộ văn phòng phải chú ý tới các yếu tố dự phòng về thời gian và các điều kiện cần thiết khác trong bản kế hoạch tổng hợp .

Trong quá trình xây dựng chương trình công tác, nếu tuân thủ theo 3 nguyên tắc trên thì sẽ giúp cán bộ văn phòng có những bản kế hoạch tổng hợp được các yếu tố như: cụ thể, thiết thực, kịp thời, phù hợp với năng lực của các cán bộ trong công ty, phù hợp với mục tiêu hoạt động của công ty, thống nhất giữa các biện pháp thực hiện và đảm bảo tính khả thi.

3.2.2. Giải pháp về công tác hậu cần

a. Cơ sở của giải pháp về công tác hậu cần

Xây dựng các văn bản, kế hoạch đảm bảo liên quan đến công tác quản lý, sử dụng con người, quản lý đất quốc phòng, cơ sở vật chất của công ty, kiểm tra, giám sát chỉ đạo các phòng, các bộ phận quản lý sử dụng tốt, bền, an toàn, tiết kiệm, hiệu quả các trang thiết bị và cơ sở vật chất khác của công ty

Tham mưu, đề xuất và chỉ đạo thực hiện Chỉ lệnh công tác hậu cần trong công ty và bảo đảm hậu cần (ăn, ở, mặc, chăm sóc sức khỏe, phòng chống dịch bệnh...) cho cán bộ trong công ty.

b. Nội dung của giải pháp

*** Chuẩn bị các chuyến đi công tác của lãnh đạo**

Đối với công tác này, hiện nay Phòng Hành chính thực hiện tương đối tốt, đảm bảo theo yêu cầu và những nguyên tắc nhất định. Tuy nhiên để công tác được đảm bảo và chặt chẽ hơn nữa, Phòng Hành chính có một bản quy định về việc chuẩn bị cho chuyến đi công tác của lãnh đạo. Trưởng Phòng hành chính nên giao cho một nhân viên trong phòng chuyên chịu trách nhiệm về hoạt động này để tạo ra một chuỗi công việc quen thuộc đối với nhân viên, từ đó có thể tránh được những thiếu sót trong quá trình chuẩn bị do chưa quen với công việc đó. Bên cạnh đó cũng cần có những hạn mức kinh phí đối với các chuyến công tác của lãnh đạo.

*** Công tác mua sắm trang thiết bị của cơ quan**

Phòng Hành chính phải thường xuyên theo dõi, kiểm tra kỹ thuật các máy móc, thiết bị định kỳ bảo dưỡng để đảm bảo máy móc, thiết bị luôn luôn sẵn sàng hoạt động, đảm bảo việc mua sắm các văn phòng phẩm cho cơ quan luôn đầy đủ, kịp thời. Ngoài ra cũng cần có sự quản lý tránh tình trạng lãng phí không cần thiết.

*** Công tác phục vụ**

Công ty cần có những yêu cầu nhất định đối với nhân viên tạp vụ yêu cầu phải đòi hỏi sự nhiệt tình với công việc, ý thức tiết kiệm cho cơ quan.

3.2.3. Giải pháp về công tác hội nghị, hội thảo

a. Cơ sở của giải pháp công tác hội nghị, hội thảo

Để thực hiện tốt công tác phục vụ đại hội, hội nghị, cần phải tiếp tục củng cố, kiện toàn tổ chức bộ máy, xây dựng đội ngũ cán bộ có đủ số lượng, đảm bảo về chất lượng. Tham mưu bổ sung, hoàn thiện hoặc ban hành mới Quy chế hội nghị, hội thảo. Tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn, trang bị cho cán bộ những kỹ năng hoạt động cần thiết về phục vụ đại hội, hội nghị. Tham mưu ban hành Quy trình phục vụ đại hội, hội nghị cấp ủy,

trong đó cần lưu ý nói rõ các nội dung cần thiết phải tiến hành trước, trong và sau hội nghị, hội thảo.

b. Nội dung của giải pháp

Công tác này công ty Vosco vẫn tồn tại hạn chế cần khắc phục, đó là việc chưa tuyên truyền cho các cán bộ nhân viên và thuyền viên trong công ty về tầm quan trọng của các cuộc họp, hội nghị. Bởi vậy, văn phòng cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền để mọi người nhận thấy các cuộc họp là cơ hội để mọi người nắm bắt được các kế hoạch sắp tới của cơ quan, những kết quả đạt được và là cơ hội để họ bày tỏ tâm tư, nguyện vọng của mình với lãnh đạo.

3.2.4. Giải pháp về công tác văn thư - lưu trữ

a. Cơ sở của giải pháp về công tác văn thư – lưu trữ

Vấn đề quản lý hành chính về công tác văn thư, lưu trữ còn nhiều bất cập, chưa được chú trọng, ảnh hưởng đến quá trình điều hành hoạt động của công ty. Hạn chế đến hoạt động trong công cuộc cải cách hành chính.

Những năm qua chưa có sự quan tâm chỉ đạo đúng mức đối với công tác văn thư – lưu trữ. Đặc biệt lưu trữ, thể hiện ở chỗ chưa bố trí cán bộ đủ năng lực đáp ứng yêu cầu nghiệp vụ, trang thiết bị phục vụ công tác lưu trữ còn nghèo nàn, dẫn đến chưa phát huy được tác dụng của nguồn nhân lực. Việc truy cứu tài liệu còn khó khăn, ảnh hưởng đến công tác thống kê, báo cáo...

Chưa triển khai thực hiện lập hồ sơ công việc, gây khó khăn cho việc thu thập hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ hiện hành và lưu trữ lịch sử.

Chưa triển khai thực hiện việc ban hành các văn bản liên quan đến công tác văn thư – lưu trữ (danh mục hồ sơ, bảng thời hạn bảo quản tài liệu, danh mục thành phần hồ sơ, tài liệu...).

- Hoạt động của công tác văn thư – lưu trữ được tác động trực tiếp bằng các văn bản quy phạm pháp luật sau:

+ Pháp lệnh số 34/2001/PL-UBTVQH10 ngày 04/04/2001 của Ủy Ban thường vụ Quốc hội về Lưu trữ quốc gia.

+ Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của Chính phủ về công tác văn thư.

+ Thông tư liên tịch số 55/2005/TTLT-BNV-VPCP ngày 06/6/2005 của Liên tịch Bộ nội vụ - VP CP hướng dẫn về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản.

+ Nghị định số 09/2010/NĐ-CP ngày 08/02/2010 của CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của CP về công tác văn thư.

+ Nghị định số 13/2008/NĐ-CP ngày 04/02/2008 của CP quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND Tỉnh, TP trực thuộc TW...

b. Nội dung của phương pháp

Để công tác văn thư lưu trữ hoàn thiện hơn, bộ phận văn phòng nên áp dụng một số biện pháp sau:

- Cần xây dựng ngay quy chế về công tác văn thư - lưu trữ. Trong văn phòng Công ty nên dán một tờ giấy ghi rõ quy định về thể thức trình bày văn bản để các cán bộ trong công ty nắm rõ và thực hiện. Biện pháp này sẽ giúp cán bộ văn thư không phải mất nhiều thời gian để kiểm tra văn bản đã đúng thể thức hay chưa trước khi trình Tổng giám đốc ký.

- Phòng Hành chính phải trang bị thêm tủ đựng hồ sơ, tài liệu, giá để hồ sơ và hồ sơ được sắp xếp theo thứ tự dễ tìm thấy. Phòng Hành chính nên trình ý kiến ban lãnh đạo công ty xin được bố trí một phòng đọc riêng để cán bộ, nhân viên trong công ty mượn tài liệu, tra cứu thông tin một cách thuận lợi nhất.

- Cán bộ văn thư phải sử dụng một quyển sổ riêng để ghi chép việc mượn hồ sơ tài liệu, đồng thời để thuận lợi cho việc quản lý hồ sơ tài liệu, tránh để cho hồ sơ tài liệu bị thất thoát.

- Mỗi năm cán bộ văn thư phải lập danh mục hồ sơ để các bộ phận trong công ty thuận tiện cho việc sắp xếp và quản lý hồ sơ, có thể theo dõi và xác định vị trí hồ sơ trên giá. Những hồ sơ năm trước, những văn bản mật sẽ

được cất trong tủ đựng hồ sơ có khóa. Trên giá chỉ đựng hồ sơ của năm hiện tại. Việc bảo quản hồ sơ phải tuân thủ theo những qui định sau:

+ Đối với tủ đựng hồ sơ: do các văn bản giấy tờ rất dễ bị hư hại, mối mọt và mục nát do tác động của môi trường cùng với tính chất lý hóa của tài liệu. Cán bộ văn thư nên sử dụng tủ đựng hồ sơ có chân cao, thường xuyên dọn dẹp, hút bụi, sử dụng các chất hút ẩm, sử dụng thuốc chống mối mọt và chống mốc.

+ Đối với giá đựng hồ sơ: vị trí lắp đặt giá đựng hồ sơ là nơi không bị ánh sáng mặt trời trực tiếp chiếu vào, phải thường xuyên dọn dẹp và lau bụi bẩn.

+ Có thiết bị phòng cháy chữa cháy trong phòng làm việc để ứng phó kịp thời với tình huống xảy ra.

Để đảm bảo công tác lưu trữ được thực hiện tốt, ngoài một số biện pháp trên, Phòng hành chính công ty Vosco thường xuyên tiến hành việc kiểm tra xem số văn bản tài liệu lưu trữ có đúng quy định, quy trình thực hiện các nghiệp vụ lưu trữ đúng hay không, nếu không đúng kịp thời điều chỉnh cho phù hợp. Qua công tác kiểm tra, bộ phận văn thư sẽ rút ra những mặt còn hạn chế để kịp thời khắc phục, sửa chữa.

3.2.5. Giải pháp về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức

a. Cơ sở của giải pháp đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức

Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, cập nhật những kiến thức cần thiết, kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ thực thi công việc để phục vụ yêu cầu công việc được tốt hơn. Thông qua đó giúp họ nâng cao năng lực thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn và trách nhiệm được giao, đồng thời hoàn thiện các tiêu chuẩn của công ty. Thời gian qua cán bộ trong công ty đã được đào tạo tốt song vẫn còn không ít những hạn chế cần được tiếp tục đổi mới, khắc phục nhằm nâng cao hiệu quả trong công việc mình đảm nhận.

Trong nhiều năm qua CBCNV trong công ty được cử đi đào tạo luôn được chú trọng. Chính phủ và Bộ nội vụ đã ban hành nhiều văn bản nhằm thể chế hóa quan điểm của Đảng và Nhà nước về công tác đào tạo cán bộ.

Thông qua các khóa đào tạo, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ nhân viên ngày càng được nâng cao, đáp ứng yêu cầu, đòi hỏi của nhiệm vụ trong tình hình mới. Đội ngũ cán bộ đã làm tốt hơn nhiệm vụ tham mưu, đề xuất được nhiều giải pháp để thực thi có hiệu quả nhiệm vụ, công cụ. Các kiến thức cơ bản về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ thuật, pháp luật... cùng các kỹ năng mềm như: kỹ năng lãnh đạo, kiểm tra, giám sát, kỹ năng xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch, kỹ năng quản lý và phát triển nhân sự, kỹ năng giải quyết công vụ, kỹ năng giải quyết tình huống... đã được vận dụng vào giải quyết công việc, bước đầu đào tạo đã đạt được nhiều kết quả quan trọng.

b. Nội dung của giải pháp

Để nâng cao hiệu quả công việc thường xuyên đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ cho đội ngũ cán bộ, công chức là rất cần thiết.

Các cán bộ công chức làm việc trong bộ phận văn phòng của công ty hầu hết là những cán bộ lâu năm, có nhiều kinh nghiệm trong công việc. Nhưng không phải có nhiều kinh nghiệm mà họ có thể đáp ứng một cách nhanh nhạy những thay đổi, yêu cầu của công việc mà khi trình độ khoa học đang được áp dụng trong công tác văn phòng nếu như họ không được đào tạo lại thường xuyên. Nên để mang lại hiệu quả cao trong công tác văn phòng tại công ty thì Ban lãnh đạo cần lên chương trình đào tạo thường xuyên cho đội ngũ nhân viên của mình để đáp ứng ngày càng tốt hơn khối lượng công việc ngày càng nhiều và phức tạp.

Ngoài việc đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên thì việc cử nhân viên đi học thêm các lớp nâng cao trình độ tin học, ngoại ngữ cũng là rất cần thiết. Bởi vì văn phòng được coi là cổng thông tin của toàn bộ công ty, toàn bộ thông tin từ các tổ chức chính quyền, từ cơ quan quản lý cấp trên đều qua bộ phận văn phòng và được các cán bộ công

chức tập hợp và phân phối cho các bộ phận liên quan. Hơn nữa hiện nay việc truyền tải thông tin qua mạng internet đang rất phổ biến, nếu các cán bộ nhân viên có trình độ tin học, ngoại ngữ thì việc giải quyết các công việc và thu thập thông tin phục vụ lãnh đạo, phục vụ cơ quan sẽ giản đơn hơn rất nhiều. Không những vậy các thông tin thu thập sẽ đa dạng không chỉ thu được những thông tin trong nước mà còn có những thông tin hữu ích của nước ngoài.

Hình thức đào tạo là đề xuất với UBND TP Hải Phòng và các ngành chức năng cấp kinh phí mở lớp bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức. Bên cạnh đó cũng thường xuyên mở các lớp bồi dưỡng, nâng cao trình độ tin học, ngoại ngữ. Văn phòng công ty Vosco nên lập kế hoạch để cử người đi học mà vẫn không ảnh hưởng đến hiệu quả công việc.

3.2.6 Giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác lưu trữ

a. Cơ sở của giải pháp ứng dụng CNTT vào công tác lưu trữ

Thực hiện công tác văn thư – lưu trữ thực chất là trách nhiệm của tất cả công chức trong toàn đơn vị. Trên thực tế, cán bộ các phòng chuyên môn vẫn còn suy nghĩ đó là công việc của cán bộ văn thư nên trong quá trình phát hành văn bản, lập hồ sơ công việc còn nhiều hạn chế và chưa đúng quy định của nghiệp vụ văn thư.

Từng lúc, từng nơi làm việc áp dụng CNTT trong công tác văn thư, ứng dụng chữ ký số đã làm cho việc giải quyết hồ sơ công việc thuộc lĩnh vực văn thư chưa kết nối được với các phần mềm, dữ liệu khác.

Trong giai đoạn hiện nay, khi mà ngày càng đòi hỏi về yếu tố an toàn, an ninh mạng thì bên cạnh vấn đề đặt ra về hệ cơ sở dữ liệu, giải pháp công nghệ... thì mối đe dọa về yếu tố bảo mật, virus máy tính, nguy cơ mất cơ sở dữ liệu... đang là những thách thức trong quá trình ứng dụng công nghệ.

b. Nội dung của giải pháp

Hiện nay, ngoài nhiệm vụ bảo quản an toàn thì việc tổ chức khai thác và sử dụng có hiệu quả tài liệu lưu trữ là tất yếu. Tài liệu lưu trữ được số hóa và bảo quản bằng file điện tử như PDF. Đây cũng là hình thức lưu trữ đang

ngày càng phổ biến ở các thư viện và các cơ quan trên thế giới. Chúng ta cần có sự thay đổi để làm phong phú thêm các hình thức tổ chức khai thác tài liệu lưu trữ.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác lưu trữ sẽ thu hẹp được không gian lưu trữ. Đồng thời công tác quản lý tài liệu lưu trữ chặt chẽ hơn, truy xuất nhanh hơn. Ngoài ra công ty còn sử dụng một số chương trình quản lý tài liệu lưu trữ như: “Phần mềm quản lý văn bản đi, văn bản đến và điều hành công việc”; “Chương trình quản lý tài liệu lưu trữ”; “Chương trình quản lý văn bản”.

Qua quá trình nghiên cứu, tôi nhận thấy rằng văn bản là công cụ đắc lực trong công tác quản lý hành chính văn phòng của công ty. Do đó, công tác lưu trữ có vị trí quan trọng và đóng góp rất lớn vào hiệu quả hoạt động của công ty. Mỗi hoạt động quản lý, điều hành tại công ty đều dựa trên văn bản. Ngoài ra tài liệu lưu trữ không đơn thuần để khai thác sử dụng, mà còn là bằng chứng lịch sử về hoạt động của công ty tại một thời điểm nhất định. Do đó việc nâng cao hiệu quả công tác lưu trữ tại Vosco là cần thiết và cấp bách.

KẾT LUẬN

Luận văn đã tập trung nghiên cứu “thực trạng và giải pháp nâng cao hiệu quả công tác quản lý hành chính văn phòng tại công ty Cổ phần Vận tải biển Việt Nam (Vosco)”. Luận văn đã đi sâu phân tích cơ sở lý luận về công tác quản lý hành chính văn phòng, thông qua nghiên cứu lý luận đã thấy được vị trí, vai trò cũng như chức năng, nhiệm vụ của công tác văn phòng trong mỗi tổ chức. Đồng thời thông qua nghiên cứu lý luận về công tác hành chính văn phòng cũng làm rõ thêm về sự cần thiết của công tác quản lý hành chính văn phòng đối với mỗi tổ chức. Nghiên cứu lý luận cũng chỉ ra được các yếu tố ảnh hưởng đến công tác hành chính văn phòng trong mỗi tổ chức. Việc nghiên cứu cơ sở lý luận đã làm rõ hơn và cụ thể hơn những nội dung các hoạt động của công tác hành chính văn phòng. Từ đó làm cơ sở để phân tích thực trạng công tác hành chính văn phòng của công ty Vosco tại chương 2.

Trong chương 2, luận văn đã khái quát chung được địa bàn nghiên cứu là công ty Cổ phần vận tải biển Việt Nam Vosco như quá trình hình thành và phát triển, chức năng nhiệm vụ của công ty Vosco, khái quát về tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh của công ty. Luận văn tập trung phân tích thực trạng công tác hành chính văn phòng của công ty Vosco. Chỉ rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của công tác Hành chính công ty Vosco. Phân tích thực trạng công tác Hành chính văn phòng của phòng hành chính như bố trí công việc, tổ chức lao động, quy trình thực hiện công tác văn thư, quy trình quản lý công văn đi và công văn đến, thủ tục soạn thảo, trình ký văn bản, tổ chức họp phòng... Thông qua tổng hợp đánh giá nhân viên và nhân viên tự đánh giá đã đánh giá được công tác Hành chính văn phòng của công ty Vosco, tổng hợp các chỉ tiêu đánh giá qua 3 năm đều đạt được trên dưới 80 điểm (cụ thể đạt 83.5 đến 86.5 điểm là do nhân viên tự đánh giá, đạt từ 78 đến 84 điểm) là do cấp trên đánh giá nhân viên phòng hành chính thực hiện công tác hành chính văn phòng thông qua các tiêu chí như: năng lực, kiến thức – kỹ năng, kết quả

thực hiện công việc, tuân thủ nội quy làm việc và điểm thưởng cho thái độ làm việc. Kết quả đánh giá này tạm gọi là cao, tuy nhiên có 2 chỉ tiêu về năng lực luôn được đánh giá là 0 điểm cả với bản thân nhân viên tự đánh giá và cấp trên đánh giá nhân viên là tin học và ngoại ngữ. Điều đó cho thấy rằng cán bộ nhân viên phòng Hành chính đã hiểu rõ được tầm quan trọng của tin học và ngoại ngữ trong tiến trình hội nhập kinh tế.

Từ thực trạng vấn đề, luận văn đã đưa ra các giải pháp như các giải pháp về công tác tham mưu tổng hợp, công tác hậu cần, công tác hội nghị - hội thảo, văn thư lưu trữ. Đặc biệt là giải pháp về công tác đào tạo, trong đó đặc biệt chú trọng việc nâng cao trình độ tin học ngoại ngữ, đào tạo để người cũ bắt theo kịp được sự thay đổi của khoa học kỹ thuật. Một giải pháp cũng không kém phần quan trọng nữa là việc ứng dụng công nghệ thông tin vào thực hiện công tác lưu trữ văn bản, đây là một xu thế tất yếu của thời đại công nghệ nhằm ứng dụng vào quản lý. Các giải pháp này khi thực hiện tốt sẽ góp một phần nào nâng cao chất lượng và hoàn thiện hơn công tác văn phòng tại công ty Vosco, nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển không ngừng của công ty trong xu hướng phát triển chung của nền kinh tế đất nước.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Adam Forde và Stefen de Filder (1997). *Từ kế hoạch đến thị trường- sự chuyển đổi kinh tế ở Việt Nam*, Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
2. Nguyễn Thị Ngọc An (2006). *Quản trị hành chính văn phòng*. Tài liệu đào tạo từ xa qua truyền hình.
3. Bộ Nội vụ (2005). Thông tư liên tịch số 55/2005/TTLT-BNV-VPCP ngày 06/6/2005 của Liên tịch Bộ nội vụ - VP CP hướng dẫn về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản.
4. Bộ Nội vụ (2011). *Kỹ thuật trình bày văn bản hành chính* - Thông tư 01/2011/TT - BNV ngày 19/01/2011.
5. CAREERBUILDER. *Đơn giản hóa công việc*. Theo <https://careerbuilder.vn/vi/talentcommunity/don-gian-hoa-cong-viec.35A50944.html>, xem ngày 28/07/2018.
6. Chính phủ nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2001), *Nghị định số 90/2001/NĐ-CP của Chính phủ về trợ giúp phát triển doanh nghiệp vừa và nhỏ*. Ngày 23 tháng 11 năm 2001.
7. Chính phủ nước cộng hòa xã hội Chủ nghĩa Việt (2004), *Nghị định số 110/2004/NĐ-CP về công tác văn thư*. Ngày 08/4/2004.
8. Chính phủ nước cộng hòa xã hội Chủ nghĩa Việt (2008), *Nghị định số 13/2008/NĐ-CP - Quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc UBND Tỉnh, TP trực thuộc TW*. Ngày 04/02/2008.
9. Chính phủ nước cộng hòa xã hội Chủ nghĩa Việt (2010), *Nghị định số 09/2010/NĐ-CP - Sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 08/4/2004 của CP về công tác văn thư*. Ngày 08/02/2010
10. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2017), *Một vài nét về kinh tế xã hội Việt Nam*, Cổng thông tin điện tử,

<http://www.chinhphu.vn/portal/page/portal/chinhphu/NuocCHXHCNVietNam/ThongTinTongHop/kinhtexahoi>, Xem ngày 20/06/2018.

11. Nguyễn Thị Liên Diệp (2003), *Quản trị học*, NXB Thống kê, thành phố Hồ Chí Minh.
12. Trần Kim Dung (2005). *Quản trị nguồn nhân lực*. Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.
13. Nguyễn Thành Độ, Nguyễn Ngọc Huyền (2002), *Giáo trình chiến lược kinh doanh và phát triển doanh nghiệp*, Trường Đại học Kinh tế Quốc Dân, Hà Nội.
14. Nguyễn Thành Độ, Nguyễn Thị Thảo (2005), *Giáo trình Quản trị Văn phòng*, NXB Lao Động Xã hội, Hà Nội.
15. Tô Tử Hạ (2003), *Từ điển Hành chính*, Nxb Lao động - Xã hội.
16. Nghiêm Kỳ Hồng, Lê Văn In, Phạm Hưng (2009), *Nghiệp vụ thư ký văn phòng hiện đại*, NXB Lao động, 2009.
17. Đinh Thế Huynh, Phùng Hữu Phú, Lê Hữu Nghĩa, Vũ Văn Hiền, Nguyễn Việt Thông (2015), *30 năm đổi mới và phát triển ở Việt Nam*, NXB Chính trị Quốc gia.
18. Khánh Ly (2016), *Những câu nói này sẽ giúp bạn có suy nghĩ hoàn toàn mới về tiền bạc*, <http://cafebiz.vn/nhung-cau-noi-nay-se-giup-ban-co-suy-nghi-hoan-toan-moi-ve-tien-bac-20160501235535648.chn>. Xem ngày 12/08/2017.
19. Bùi Xuân Lự at al (2002). *Nghiệp vụ thư ký văn phòng và tổ chức*. Nhà xuất bản thống kê Hà Nội.
20. Phạm Xuân Nam (2007). *Tăng trưởng kinh tế và công bằng xã hội trong nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa*, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
21. Lương Thị Kim Ngân (2009), *Một số biện pháp nâng cao hiệu quả công tác quản trị văn phòng tại công ty TNHH thương mại và vận tải An Thái*, khóa luận tốt nghiệp đại học trường Đại học Dân lập Hải Phòng.

22. Bùi Văn Nhơn (2006). Quản lý và phát triển nguồn nhân lực xã hội. Nhà xuất bản Tư pháp, Hà Nội.
23. Marc MC Cormack (1994), *Những gì người ta không dạy bạn tại Trường kinh doanh Harvard*, Nxb Thống kê.
24. Mike Harvey (1996), *Quản trị hành chính văn phòng*, Nxb Thông kê.
25. Tạ Ngọc Tấn (2015), *Chủ nghĩa xã hội ở Việt Nam-Những vấn đề lý luận từ công cuộc đổi mới*, NXB Lý luận Chính trị.
26. Vương Thị Kim Thanh (2009), *Quản trị Hành chính Văn phòng*, NXB Thống kê, Hà Nội.
27. Phạm Thị Thu Thảo (2010), *Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác văn phòng tại công ty TNHH Một thành viên Tổng công ty công nghiệp Tàu thủy Nam Triệu*, khóa luận tốt nghiệp đại học trường Đại học Dân lập Hải Phòng.
28. Hoàng Đức Thân (2010). *Quan điểm và giải pháp bảo đảm gắn kết giữa tăng trưởng kinh tế và tiến bộ, công bằng xã hội ở nước ta*. Viện Thương mại và Kinh tế Quốc tế, Hà Nội.
29. Nguyễn Hữu Thân (2002). *Quản trị hành chính văn phòng*. Nhà xuất bản Thống kê thành phố Hồ Chí Minh.
30. Nguyễn Hữu Thân (2008). *Quản trị nhân sự*. Nhà xuất bản Lao động – xã hội, Hồ Chí Minh.
31. Phạm Trường Thọ (2013), *Nghiên cứu thực trạng, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng công tác tham mưu, tổng hợp phục vụ cấp ủy trong thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa*, tại Văn phòng Tỉnh ủy Quảng Ngãi, đề tài của sở khoa học công nghệ tỉnh Quảng Ngãi, mã số đề tài 11/2011/HĐ-ĐTKHXH.
32. Trần Đình Tuấn (2016), *Tăng trưởng kinh tế Việt Nam sau 10 năm gia nhập WTO*, Tạp chí Tài chính kỳ 2 số tháng 4/2016.
33. Trường bồi dưỡng cán bộ chính trị (2013). Chuyên đề 16 - *Kỹ năng thu thập và xử lý thông tin*. Tài liệu bồi dưỡng cấp phòng và tương đương.

34. Ủy Ban thường vụ Quốc hội (2001), Pháp lệnh số 34/2001/PL-UBTVQH10 ngày 04/04/2001 về Lưu trữ quốc gia.
35. Văn phòng Chính phủ (2005), *Kỹ thuật soạn thảo văn bản*: Kỹ thuật trình bày văn bản trao đổi với các cơ quan, tổ chức, cá nhân được hướng dẫn theo Thông tư số 55/2005/TTLT/BNV-VPCP.
36. Văn phòng Chính phủ (2005), *Thông tư liên tịch số 55/2005/TTLT-BNV-VPCP* - Liên tịch Bộ nội vụ về việc hướng dẫn về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản. Ngày 06/6/2005.

PHỤ LỤC 1

PHIẾU TỰ ĐÁNH GIÁ NHÂN VIÊN

Họ tên:.....

Chức

vụ:.....

STT /No.	Tiêu chí đánh giá / <i>Evaluation criteria</i>	Trọng số / <i>Weight</i>	Nhân viên tự đánh giá	
			Điểm đánh giá/ <i>Mark</i>	Điểm theo trọng số/ <i>Weighted mark</i>
1	2	3	4	5=(3)x(4)
I	Năng lực/ Competence	30%		
1	Trình độ: / <i>Professional competence</i>	2.5		
	1.1 Chuyên môn / <i>Qualification</i>	1.5		
	1.2 Tiếng Anh / <i>English</i>	0.5		
	1.3 Vi tính / <i>Computer proficiency</i>	0.5		
2	Kiến thức và kỹ năng / <i>Knowledge and skills</i>	1		
3	Kinh nghiệm làm việc / <i>Experience</i>	1		
4	Sức khỏe / <i>Physical Fitness</i>	0.5		
5	Trình độ quản lý / <i>Managerial skill</i>	1		
II	Kết quả công việc/ Work outcome	50%		
1	Khối lượng công việc / <i>Workload</i>	3		
2	Tiến độ thực hiện / <i>Progress</i>	2		
3	Chất lượng và đạt được mục tiêu công việc / <i>Quality & Achievements</i>	5		
III	Tuân thủ nội quy làm việc/Regulation compliance	5%		
1	Tuân thủ giờ giấc, nội quy, quy chế / <i>Working regulation compliance</i>	0.5		
2	Nắm vững và tuân thủ quy trình SQEMS / <i>SQEMS understanding & compliance</i>	0.5		
IV	Điểm thưởng/Bonus	15%		
1	Tinh thần làm việc, hợp tác, chia sẻ/ <i>Cooperation & sharing attitude</i>	0.5		
2	Năng động, sáng tạo / <i>Dynamism & creativity</i>	0.5		
3	Nỗ lực vượt trội / <i>Outstanding efforts</i>	1.5		
4	Học hỏi, nâng cao trình độ / <i>Learning & self- improving attitude</i>	0.5		
	Tổng điểm / Total	20.0		

PHỤ LỤC 2
PHIẾU ĐÁNH GIÁ NHÂN VIÊN
(Trưởng bộ phận đánh giá)

Họ tên:.....

Chức

vụ:.....

STT /No.	Tiêu chí đánh giá / <i>Evaluation criteria</i>	Trọng số / <i>Weight</i>	Trưởng bộ phận đánh giá	
			Điểm đánh giá/ <i>Mark</i>	Điểm theo trọng số/ <i>Weighted mark</i>
1	2	3	4	5=(3)x(4)
I	Năng lực/ Competence	30%		
1	Trình độ: / <i>Professional competence</i>	2.5		
	1.1 Chuyên môn / <i>Qualification</i>	1.5		
	1.2 Tiếng Anh / <i>English</i>	0.5		
	1.3 Vi tính / <i>Computer proficiency</i>	0.5		
2	Kiến thức và kỹ năng / <i>Knowledge and skills</i>	1		
3	Kinh nghiệm làm việc / <i>Experience</i>	1		
4	Sức khỏe / <i>Physical Fitness</i>	0.5		
5	Trình độ quản lý / <i>Managerial skill</i>	1		
II	Kết quả công việc/ Work outcome	50%		
1	Khối lượng công việc / <i>Workload</i>	3		
2	Tiến độ thực hiện / <i>Progress</i>	2		
3	Chất lượng và đạt được mục tiêu công việc / <i>Quality & Achievements</i>	5		
III	Tuân thủ nội quy làm việc/Regulation compliance	5%		
1	Tuân thủ giờ giấc, nội quy, quy chế / <i>Working regulation compliance</i>	0.5		
2	Nắm vững và tuân thủ quy trình SQEMS / <i>SQEMS understanding & compliance</i>	0.5		
IV	Điểm thưởng/Bonus	15%		
1	Tinh thần làm việc, hợp tác, chia sẻ/ <i>Cooperation & sharing attitude</i>	0.5		
2	Năng động, sáng tạo / <i>Dynamism & creativity</i>	0.5		
3	Nỗ lực vượt trội / <i>Outstanding efforts</i>	1.5		
4	Học hỏi, nâng cao trình độ / <i>Learning & self- improving attitude</i>	0.5		
	Tổng điểm / Total			