

Đề cương môn Quản trị Hành chính văn phòng

Mục Lục

Câu 1: Khái niệm và phân loại công việc hành chính văn phòng?	2
Câu 2: Đánh giá các công việc HCVP theo tiêu chuẩn số lượng và tính phức tạp?	2
Câu 3: Khái niệm và công việc của Thư ký hành chính văn phòng?	3
Câu 4: Hãy xây dựng các tiêu chuẩn thực tế của một Thư ký GDDN hiện nay?	4
Câu 5: Khái niệm và tiêu chuẩn của Nhà quản trị hành chính văn phòng?	4
Câu 6: Hãy phân tích các tiêu chuẩn của Nhà quản trị HCVP?	5
Câu 7: Khái niệm, phân loại và biện pháp nâng cao hiệu quả của hoạch định hành chính văn phòng?	6
Câu 8: Khái niệm, mục tiêu và quá trình xây dựng bộ máy cơ cấu tổ chức hành chính văn phòng?	7
Câu 9: Khái niệm, nội dung và công cụ kiểm tra công việc hành chính văn phòng?	8
Câu 10: Trình bày quy tắc cố gắng tối thiểu và quy tắc cử động đối xứng nhịp nhàng?	9
Câu 11: Vận dụng quy tắc sử dụng khoảng trống và dụng cụ để sắp xếp bàn làm việc của một nhà quản trị?	9
Câu 12: Trình bày các quy tắc sắp xếp tại một nơi làm việc?	9
Câu 13: Trình bày các nguyên tắc sử dụng màu sắc tại nơi làm việc?	10
Câu 14: Phân tích sự ảnh hưởng của không khí và nhiệt độ tới năng suất lao động?	11
Câu 15: Trình bày những nguyên nhân gây lãng phí thời gian?	11
Câu 16: Trình bày các công cụ hoạch định thời biểu để tiết kiệm thời gian?	12
Câu 17: Trình bày các quy tắc tiết kiệm thời gian khi tiếp khách?	13
Câu 18: Trình bày quy trình xử lý công văn đến?	13
Câu 19: Trình bày quy trình xử lý công văn đi?	14
Câu 20: Khái niệm và tiến trình quản trị hồ sơ lưu trữ?	14
Câu 21: Hoạch định và tổ chức các cuộc họp?	16
Câu 22: Hoạch định và tổ chức chuyến đi công tác của nhà quản trị?	17

Câu 1: Khái niệm và phân loại công việc hành chính văn phòng?

Khái niệm (0,5 điểm)

- Hành chính văn phòng là nơi soạn thảo sử dụng và tổ chức các hồ sơ, công văn giấy tờ nhằm mục đích kiểm tra, thông tin sao cho các hoạt động đó có hiệu quả nhất.

=> Hành chính văn phòng có ở bất kỳ phòng ban, bộ phận nào trong các tổ chức bởi vì ở đây có sự lên lịch công tác, tổ chức chuyên đi công tác,...

- Quản trị hành chính văn phòng là việc hoạch định, tổ chức, phối hợp, tiêu chuẩn hoá và kiểm soát các hoạt động xử lý thông tin để đạt tới những mục tiêu ấn định trước.

Phân loại (1,5 điểm)

- Soạn thảo các hồ sơ, công văn giấy tờ, các bản tường trình
- Duy trì, ghi nhớ các hồ sơ kể cả việc sắp xếp, phân loại và thiêu huỷ hồ sơ.
- Tính toán hoá đơn, sổ sách, giá cả...
- Thông đạt hay truyền thông dưới các hình thức thư từ, điện thoại, các văn bản tường trình, hội nghị, hội thảo,...

Câu 2: Đánh giá các công việc HCVP theo tiêu chuẩn số lượng và tính phức tạp?

- Về số lượng: (1,0 điểm)

- Về tính phức tạp: (1,0 điểm)

Trình độ chuyên môn: Tốt nghiệp đại học chuyên ngành về Kinh tế, Quản trị kinh doanh, Ngoại thương, Ngoại ngữ.

- Kinh nghiệm nghề nghiệp: Có sự hiểu biết chung về các hoạt động quản trị của doanh nghiệp.

- Kỹ năng:

- Sử dụng thành thạo MS office.

- Tiếng Anh: có thể biên dịch tài liệu; phiên dịch các cuộc họp có nội dung xã giao- giao tiếp thông thường

- Có khả năng tổ chức, triển khai công việc một cách độc lập và quản lý thời gian tốt.
- Có kỹ năng viết báo cáo; tổng hợp– cập nhật thông tin.
- Kỹ năng giao tiếp tốt (với cả người Việt và người nước ngoài).
- Có khả năng giao tiếp hiệu quả trong nội bộ với các cấp lãnh đạo và nhân viên cũng như giao tiếp hiệu quả với các tổ chức và khách hàng bên ngoài.
- Tác phong chuyên nghiệp, tự tin.

Câu 3: Khái niệm và công việc của Thư ký hành chính văn phòng?

Khái niệm: (0,5 điểm)

Là người có chuyên môn cao, có kinh nghiệm trong nghề nghiệp. Chức vụ của họ gồm: Thư ký chuyên ngành, chuyên viên xử lý thông tin. Thư ký là một trợ lý của cấp quản trị, là người nắm vững các nghiệp vụ hành chính văn phòng, có khả năng nhận lãnh trách nhiệm mà không cần kiểm tra trực tiếp.

Công việc (1,5 điểm)

- Trợ giúp nhà quản trị hoàn thành trách nhiệm
- Quản lý các hồ sơ về ngân sách, chi phí và hồ sơ tài chính khác
 - Nghiên cứu và trích dẫn các thông tin dành cho các cuộc họp, các dự án, các bản tường trình.
 - Giám sát, huấn luyện các nhân viên hành chính văn phòng
- Giúp lựa chọn các thiết bị hành chính văn phòng
- Duy trì các cuộc hẹn và lên lịch họp
- Tiếp khách
- Tổ chức, phân phối và trả lời văn thư đến.
- Soạn thảo lịch trình các chuyến công tác của nhà quản trị.
- Lên lịch trình thực hiện các dự án
- Quản lý các hệ thống lưu trữ hồ sơ

- Trả lời và chuyển tiếp các cuộc điện thoại đến
- Sắp xếp các cuộc điện thoại đi
- Đề xuất thiết bị và thủ tục mới
- Soạn thảo thư từ, thông báo nội bộ và các bản tường trình
- Sửa chữa các bản thảo
- Đánh máy các bản viết tay, bản thảo hoặc từ máy ghi âm

Câu 4: Hãy xây dựng các tiêu chuẩn thực tế của một Thư ký GĐDN hiện nay?

- Ngoại hình, nhanh nhẹn, cẩn thận, biết cách soạn thảo văn bản, giao tiếp tốt,...

Câu 5: Khái niệm và tiêu chuẩn của Nhà quản trị hành chính văn phòng?

Khái niệm (0,5 điểm)

- Là những người có kỹ năng quản trị, trình độ học vấn chuyên ngành về công tác hành chính văn phòng. Chức vụ của họ gồm: Trợ lý hành chính, trưởng phòng, giám đốc hành chính, trưởng phòng xử lý thông tin,...

- Nhà quản trị văn phòng hành chính là người hoạch định, tổ chức phối hợp, tiêu chuẩn hoá và kiểm soát các hoạt động xử lý thông tin trong toàn doanh nghiệp sao cho có hiệu quả.

Tiêu chuẩn (1,5 điểm)

- Là một tri thức được đào tạo có trình độ tổng quát và được đào tạo chuyên về hoạt động quản trị hành chính văn phòng

- Có khả năng gánh vác công việc và có khả năng uỷ thác trách nhiệm và quyền hành
- Có khả năng dạy cho các nhân viên thuộc quyền
- Có quan điểm khoa học để tiếp nhận những yếu tố và những phương pháp làm việc mới.
- Có tính gần gũi với mọi người
- Có óc khôi hài trong công việc

- Có phong cách lịch sự trong giao tiếp
- Biết kiềm chế bản thân
- Có óc sáng kiến, trí tưởng tượng và tài xoay sở
- Có lòng tự tin trong công việc
- Có óc phán đoán
- Có khả năng truyền đạt thông tin

Câu 6: Hãy phân tích các tiêu chuẩn của Nhà quản trị HCVP?

- Là một tri thức được đào tạo có trình độ tổng quát và được đào tạo chuyên về hoạt động quản trị hành chính văn phòng
 - Có khả năng gánh vác công việc và có khả năng uỷ thác trách nhiệm và quyền hành
 - Có khả năng dạy cho các nhân viên thuộc quyền
 - Có quan điểm khoa học để tiếp nhận những yếu tố và những phương pháp làm việc mới.
- Có tính gần gũi với mọi người
- Có óc khôi hài trong công việc **(1,0 điểm)**
- Có phong cách lịch sự trong giao tiếp
- Biết kiềm chế bản thân
- Có óc sáng kiến, trí tưởng tượng và tài xoay sở
- Có lòng tự tin trong công việc
- Có óc phán đoán
- Có khả năng truyền đạt thông tin **(1,0 điểm)**

Câu 7: Khái niệm, phân loại và biện pháp nâng cao hiệu quả của hoạch định hành chính văn phòng?

Khái niệm (0,5 điểm)

Hoạch định là một công việc quan trọng đối với các nhà quản trị nói chung và các nhà quản trị hành chính văn phòng nói riêng. Hoạch định công việc hành chính văn phòng là việc thu thập các thông tin, sử dụng và triển khai chúng cho các bước hành động. Đồng thời còn là sự duy trì, bảo quản những thông tin cần thiết, cập nhật hoá, chính xác hoá chúng để tham khảo khi cần thiết.

Phân loại (1,0 điểm)

Hoạch định tổ chức

Là công việc hoạch định hành chính văn phòng nhằm xác định cơ cấu của tổ chức, mối tương quan của các cá nhân trong cơ cấu tổ chức.

Hoạch định tổ chức giúp cho chúng ta tiết kiệm được nhân lực và rút ngắn được đường dây liên lạc giữa các cấp bậc trong tổ chức

Hoạch định phân công

Là việc hoạch định hành chính văn phòng về số lượng, chất lượng, tiêu chuẩn của các nhân viên hành chính văn phòng trong bộ máy cơ cấu tổ chức.

Hoạch định công tác

Bao gồm hoạch định các vấn đề sau:

- Hoạch định chỗ làm việc
- Hoạch định các cuộc họp, hội thảo, lễ hội
- Hoạch định chuyển đi công tác của lãnh đạo
- Hoạch định cho các vấn đề liên quan đến tiếp khách

Nâng cao hiệu quả của hoạch định hành chính văn phòng (0,5 điểm)

- Phải lên kế hoạch để phân tích, phối hợp hoàn thành công việc
- Biết cách tổ chức công việc, biết cách quản lý thời gian

- Phải hướng dẫn cho các nhân viên hành chính văn phòng biết cách lên lịch công tác
- Cần xem xét đến các yếu tố tâm - sinh lý để bố trí lịch làm việc của các nhân viên
- Phải biết nhìn nhận tiến trình công việc một cách thực tế
- Phải biết dự đoán và xử lý được các tính huống đột xuất có thể xảy ra.

Câu 8: Khái niệm, mục tiêu và quá trình xây dựng bộ máy cơ cấu tổ chức hành chính văn phòng?

Khái niệm (0,5 điểm)

Cơ cấu tổ chức hành chính văn phòng là tập hợp các phòng ban, bộ phận hành chính văn phòng có mối quan hệ tương tác với nhau để thực hiện các công việc hành chính văn phòng.

Mục tiêu (0,5 điểm)

- Cung cấp các dịch vụ hành chính cho các bộ phận khác của doanh nghiệp một cách hiệu quả nhất
- Tổ chức lực lượng hành chính sao cho mỗi thành viên hiểu rõ và hiểu đúng công việc của mình
- Phân chia rõ ràng về quyền hạn và trách nhiệm của các bộ phận hành chính văn phòng với các bộ phận quản trị khác
- Giúp đỡ với tính chất cố vấn về những quyết định thực tiễn ảnh hưởng đến công việc hành chính văn phòng ở bất cứ nơi nào trong doanh nghiệp.
- Phối hợp giữa con người với các yếu tố liên quan như phương pháp, công cụ, tài chính, thị trường một cách có hiệu quả nhất

Quá trình xây dựng (1 điểm)

- Xác định các hoạt động hành chính văn phòng: là việc liệt kê tất cả các hoạt động hành chính văn phòng của doanh nghiệp.
- Đánh giá các hoạt động hành chính văn phòng: là việc đánh giá, phân loại các hoạt động hành chính văn phòng. Qua đó, bố trí thời gian và nhân lực để hoàn thành các công việc đó.
- Xác lập các nhóm hoạt động hành chính văn phòng tương quan (phân chia)

- Bố trí nhân sự vào các hoạt động
- Theo dõi các hoạt động

Câu 9: Khái niệm, nội dung và công cụ kiểm tra công việc hành chính văn phòng?

Khái niệm (0,5 điểm)

Là việc so sánh, đánh giá các công việc hành chính văn phòng với các kế hoạch đã xây dựng nhằm mục đích nâng cao hiệu quả của công tác quản trị hành chính văn phòng

Nội dung (1 điểm)

Kiểm tra chất lượng xử lý thông tin

Đó là việc đánh giá, xem xét chất lượng thông tin về các khía cạnh như: sự thu thập đầy đủ về thông tin, sự chính xác, kịp thời của thông tin, hình thức trình bày của thông tin,...

Kiểm tra tài chính văn phòng:

Bao gồm kiểm tra việc quản lý tiền mặt tại văn phòng và kiểm tra dự trữ ngân quỹ văn phòng

Kiểm tra sự chuyên cần của nhân viên

Đó là việc đánh giá về ngày, giờ làm việc của nhân viên

Kiểm tra công việc của nhân viên

Thường kiểm tra qua các mặt: chất lượng công tác, số lượng công tác

Kiểm tra về khả năng chuyên môn hoặc kiến thức

Công cụ (0,5 điểm)

- Các biểu đồ, sơ đồ như: Gantt, Pert, biểu đồ chu trình,... cho phép các nhà quản trị có được cái nhìn bao quát diễn biến của các quá trình quản trị, công tác thực hiện của từng nhân viên, từng tổ nhóm.
- Sổ tay công tác cá nhân: Có thể biết được tình hình thực hiện kế hoạch của từng người.
- Lịch thời hạn: Trong đó ghi chú tất cả những thời hạn quan trọng đối với công tác cá nhân của từng người.

Câu 10: Trình bày quy tắc cố gắng tối thiểu và quy tắc cử động đối xứng nhịp nhàng?

Quy tắc cố gắng tối thiểu (1 điểm)

- Hãy để vận dụng trong phạm vi hình vòng cung sao cho dễ lấy nhất (khu vực vòng cung tối thiểu – tối đa)
- Giảm bớt sự di chuyển và gián đoạn công tác khi chuyển giao hồ sơ từ người này sang người khác bằng cách sử dụng băng tải
- Trong trường hợp 2 tay đều bận, nên sử dụng chân để di chuyển đồ dùng (bàn xoay)
- Hãy chuyên môn hoá từng công đoạn, nghĩa là làm một việc nào đó xong cho đủ số lượng rồi tiếp tục làm công việc khác
- Sử dụng máy móc hay công cụ bất cứ khi nào có thể

Quy tắc cử động đối xứng và nhịp nhàng (1 điểm)

- Thực hiện công việc cùng một lúc bằng cả hai bàn tay
- Hai bàn tay nên theo hướng đối xứng nhưng ngược chiều nhau
- Hạn chế cử động của thân thể tới mức thấp nhất
- Động tác xoay chuyển nên nhẹ nhàng và liên tục. Tránh thay đổi hướng đột ngột sao cho động tác di chuyển theo đường thẳng hoặc đường vòng cung
- Cần thực hiện các thao tác một cách nhịp nhàng để tiết kiệm năng lượng

Câu 11: Vận dụng quy tắc sử dụng khoảng trống và dụng cụ để sắp xếp bàn làm việc của một nhà quản trị?

Điện thoại, sổ ghi chép, lịch bàn, giá tài liệu,.....

Câu 12: Trình bày các quy tắc sắp xếp tại một nơi làm việc?

Chú ý đến mối tương quan giữa các bộ phận phòng ban (1 điểm)

Nhà quản trị phải quan tâm sắp xếp phòng ban dưới cái nhìn tổng thể của một hệ thống

Có một số nguyên tắc sau:

- Các bộ phận phòng ban được bố trí gần bộ phận trung tâm của doanh nghiệp
- Sắp xếp các phòng ban có tính chất lâu dài, mở rộng
- Các phòng ban có mối quan hệ mật thiết với nhau nên đặt gần nhau
- Các bộ phận tiếp xúc với khách hàng nên đặt gần lối ra vào, thang máy hay khu tiếp tân
- Tách riêng những bộ phận hay gây tiếng ồn, mất vệ sinh hoặc cần bảo mật

Hạn chế sử dụng phòng riêng (1 điểm)

Khuynh hướng ngày nay ít sử dụng phòng riêng cho các bộ phận hành chính mà thường dành các khu vực rộng lớn cho các nhân viên hành chính làm việc

Việc hạn chế sử dụng phòng riêng vì một số lý do sau:

- Phòng riêng chiếm sử dụng lãng phí khoảng 20 lần diện tích khi làm việc tại các phòng chung
- Phòng riêng làm tăng nhiều lần chi phí về điện, nước, trang thiết bị văn phòng.
- Phòng riêng rất khó khăn trong việc thay đổi công việc, thay đổi vị trí.
- Phòng riêng gây khó khăn cho việc kiểm tra

Để thực hiện được hạn chế phòng riêng của doanh nghiệp cần phải sử dụng những khu làm việc lớn cho nhân viên hành chính. Trong các khu này cần phải sử dụng các vách ngăn để ngăn cách từng chỗ làm việc của các nhân viên.

Câu 13: Trình bày các nguyên tắc sử dụng màu sắc tại nơi làm việc?

Nguyên tắc cơ bản của màu sắc (0,5 điểm)

Tất cả các màu đều xuất phát từ 3 màu chính là: đỏ, vàng và xanh da trời (blue)

- Sự phối hợp 2 màu chính sẽ cho ta các màu phụ
- Màu sắc thường được chia thành 2 loại
- + Màu nóng: đỏ, vàng và cam => cảm giác vui tươi
- + Màu lạnh: xanh da trời, tím, xanh lá cây => xoa dịu sự căng thẳng

Các nguyên tắc sử dụng màu trong văn phòng (1,5 điểm)

- Khi ánh sáng tự nhiên chiếu từ phía đông hoặc phía bắc hoặc phía đông thì ánh sáng có màu xanh da trời hay màu lạnh. Để tạo không khí vui vẻ thì cần sử dụng các màu nóng trên tường đối diện
- Khi ánh sáng tự nhiên chiếu từ hướng Nam hoặc hướng Tây thì ánh sáng sẽ có màu đỏ, vàng. Để làm cho nó dịu đi, chúng ta cần sử dụng màu lạnh trên tường đối diện
- Các hành lang cần sử dụng các màu sáng như: vàng, trắng vì nơi đây hay thiếu ánh sáng tự nhiên
- Các văn phòng chung cần sử dụng trần màu trắng, tường màu mát trước mặt nhân viên vì nó làm dịu mắt còn các bức tường khác thì dùng màu ấm
- Các phòng tiếp tân cần dùng màu sắc vui vẻ, hài hoà và tránh đơn điệu
- Các phòng riêng thì tùy theo sở thích của từng người
- Phòng vệ sinh thì nam giới thích màu xanh da trời. Nữ giới thích màu hồng
- Phòng tầng hầm hoặc kho tàng cần sử dụng màu sáng để có độ phản chiếu ánh sáng cao
- Phòng lưu trữ hồ sơ cần sử dụng màu sáng và chỉ sử dụng duy nhất một màu trên tường và một màu khác cho các dụng cụ

Câu 14: Phân tích sự ảnh hưởng của không khí và nhiệt độ tới năng suất lao động?

Là các yếu tố quan trọng trong các phòng làm việc được thể hiện là:

- Tiêu chuẩn về khối lượng không khí cần thiết cho một người trong một phòng là 14 m³ khí sạch/ 8h làm việc
- Nếu nhiệt độ cao hoặc thấp thì con người cũng đều phải tiêu hao năng lượng để làm cân bằng nhiệt độ cơ thể do đó làm giảm năng suất lao động.

Câu 15: Trình bày những nguyên nhân gây lãng phí thời gian?***Khái niệm (0,5 điểm)***

Quản trị thời gian là một tiến trình hoạch định, tổ chức và kiểm soát việc sử dụng quỹ thời gian vô giá của mình một cách có hiệu quả

Nguyên nhân làm mất thời gian (1,5 điểm)

Trong quá trình làm việc, chúng ta luôn bị một số việc không cần thiết làm gián đoạn và lãng phí thời gian. Các việc đó là:

- Các cuộc điện thoại
- Các cuộc viếng thăm xã giao, tiếp khách
- Các câu hỏi của nhân viên
- Các cuộc họp kéo dài
- Sự lộn xộn của các giấy tờ
- Đọc tài liệu quá chậm
- Khung cảnh của văn phòng làm mất tập trung

Câu 16: Trình bày các công cụ hoạch định thời biểu để tiết kiệm thời gian?

Lịch thời biểu công tác hàng ngày (1 điểm)

Lịch thời biểu công tác là những phương tiện để lập kế hoạch và do đó giúp cho việc quản trị thời gian một cách có hiệu quả. Việc lên lịch thời biểu công tác được thực hiện cho từng cá nhân trong tổ chức. Các hoạt động hàng ngày của từng cá nhân cần đưa lên kế hoạch cụ thể, không để thời gian bị gián đoạn. Việc lên lịch thời biểu công tác giúp cho nhà quản trị hoặc nhân viên tập trung thời gian để giải quyết những công việc quan trọng (80%-20%)

Sổ tay, nhật ký, lịch bàn (0,5 điểm)

Để tránh lãng phí thời gian tìm kiếm lại các thông tin và tránh thất thoát thông tin, chúng ta nên sử dụng sổ tay, nhật ký hoặc lịch bàn để ghi chép các thông tin, kế hoạch hoặc ý tưởng công việc

Bìa hồ sơ và thẻ hồ sơ nhật ký (0,5 điểm)

Là hai công cụ rất hữu ích cho các nhà quản trị và thư ký ghi chép những việc cần phải làm hàng ngày trong tháng

- Bìa hồ sơ nhật ký là một túi đựng các hồ sơ giải quyết theo từng ngày trong tháng
- Thẻ hồ sơ là tờ phiếu ghi vắn tắt các công việc cần giải quyết trong ngày

Câu 17: Trình bày các quy tắc tiết kiệm thời gian khi tiếp khách?

Làm chủ việc tiếp khách (1 điểm)

- Đến chỗ làm việc của cấp dưới
- Tiếp khách ngoài phòng làm việc
- Đứng để tiếp khách
- Nhờ thư ký kiểm soát thời gian cuộc tiếp khách
- Qui định thời gian tiếp khách

Đóng cửa phòng làm việc (0,5 điểm)

Việc thường xuyên đóng cửa phòng làm việc sẽ giúp cho nhà quản trị có được một khoảng thời gian liên tục để giải quyết công việc. Có một số phương pháp cho các nhà quản trị là:

- Qui định thời gian làm việc với cấp dưới
- Đến văn phòng sớm hơn mọi người
- Tìm một địa điểm phụ để làm việc

Quan hệ xã hội (0,5 điểm)

Ở nước ta những hình thức giao tiếp trong quan hệ xã hội thường rất rườm rà mất thời gian. Do vậy, các nhà quản trị học cách kết thúc một cuộc nói chuyện để tiết kiệm thời gian làm việc.

Câu 18: Trình bày quy trình xử lý công văn đến?

- Nhận công văn, bóc bì, soát xem công văn gửi đến có đủ các thủ tục hành chính cần thiết không và đánh dấu đăng ký đến vào công văn. Dấu đăng ký đến gồm tên cơ quan nhận, số thứ tự và ngày nhận. Dấu phải đóng chéo giữa trích yếu và địa danh của công văn.
- Cần bóc trước các công văn hoả tốc, thượng khẩn, khẩn và sau cùng mới đến công văn thường.
- Các công văn mật, tối mật, tuyệt mật thì chỉ số đến bên ngoài bì rồi chuyển đến người được giao trách nhiệm bóc
- Công văn có ghi tên riêng hoặc đơn vị bộ phận riêng thì chuyển thẳng tới nơi nhận

- Sau khi vào sổ công văn đến, cần sắp xếp theo từng loại để trình thủ trưởng cơ quan hoặc trưởng phòng hành chính xem và phân phối.
- Công văn nhận ngày nào phải phân phối ngay ngày đó. Đối với công văn khẩn, thượng khẩn, hỏa tốc, mời họp phải phân phối ngay sau khi nhận được.
- Khi chuyên giao công văn phải có sổ đăng ký riêng để tiện theo dõi và đơn đốc thi hành.

Câu 19: Trình bày quy trình xử lý công văn đi?

- Đóng dấu vào những công văn có chữ ký hợp lệ. Dấu đóng đúng qui cách, rõ ràng, không đóng ngược, chồng lên nhau. Dấu đóng phải bên trên chức vụ của người ký công văn
- Ghi số công văn đi, đề ngày tháng và trích yếu của công văn vào sổ công văn đi
- Công văn gửi đi phải lưu lại cơ quan 2 bản, một bản để lưu tại bộ phận văn thư và một bản lưu tại đơn vị soạn thảo văn bản đó
- Khi gửi công văn phải kiểm tra cẩn thận số từ, số trang để tránh nhầm lẫn ảnh hưởng đến hiệu quả công tác của cơ quan nhận, đóng đầy đủ các dấu chỉ mức độ mật khẩn lên công văn theo yêu cầu của thủ trưởng cơ quan.
- Vô ngoài công văn làm bằng giấy có tráng nhựa bên trong hoặc giấy không để lộ chữ của công văn. Bên ngoài phải ghi rõ họ tên và địa chỉ cơ quan gửi, tên và địa chỉ của cơ quan nhận công văn. Đối với các công văn tối mật và tuyệt mật phải làm 2 phong bì, bì trong đóng dấu mức độ mật, bì ngoài viết bình thường.
- Công văn quan trọng phải có phiếu gửi kèm để theo dõi.

Câu 20: Khái niệm và tiến trình quản trị hồ sơ lưu trữ?

Khái niệm (0,5 điểm)

- Hồ sơ là một tập văn công giấy tờ có liên quan với nhau về một sự việc, một vấn đề hoặc một người hình thành trong quá trình giải quyết công việc.
- Quản trị hồ sơ là việc hoạch định, tổ chức, sắp xếp, lưu trữ thông tin đúng nơi, đúng lúc đồng thời kiểm tra sao cho hệ thống thông tin đạt hiệu quả nhất.

Tiến trình quản trị hồ sơ (1,5 điểm)

Muốn quản trị hồ sơ một cách tốt nhất, các nhà quản trị đã nghiên cứu và đề xuất quá trình sau:

Phân loại hồ sơ lưu trữ.

Đó là việc phân chia các hồ sơ cần lưu trữ thành một số loại sau:

- Hồ sơ tối cần thiết: Là các hồ sơ cần thiết cho sự tồn tại của tổ chức. Nó bao gồm: Bản chính của các hợp đồng, nhãn hiệu đăng ký,... Các hồ sơ này thường được lưu trữ trong các tủ đặc biệt như chống lửa, trộm,...
- Hồ sơ quan trọng: Là các hồ sơ có thể thay thế hoặc sao lại nhưng rất tốn kém. Nó bao gồm các hồ sơ về tài chính như hồ sơ thuế, các tài khoản phải thu, phải trả, hoá đơn, sổ lương.
- Hồ sơ thường sử dụng: Là các hồ sơ có thể thay thế hoặc tái bản. Nó bao gồm các đơn đặt hàng, thoả thuận kinh doanh, danh sách nhân viên,...
- Hồ sơ không cần thiết: Là các hồ sơ nên huỷ bỏ sau khi đã kết thúc công việc. Đó là các thông báo nội bộ, thông báo các cuộc họp, lịch công tác.

Lên lịch lưu trữ

Sau khi đã phân loại hồ sơ cần phải lên lịch lưu trữ hồ sơ nghĩa là lập bảng thời biểu để xác định thời gian hồ sơ sẽ chuyển từ hồ sơ đang sử dụng sang hồ sơ không còn sử dụng (hình thành trên 6 tháng, ít tham khảo).

Lưu chuyển hồ sơ

Có 2 phương pháp lưu chuyển hồ sơ:

- Lưu chuyển vĩnh viễn: Là phương pháp lưu chuyển hồ sơ vào kho hồ sơ không sử dụng thường xuyên đối với các hồ sơ đã thực hiện xong.
- Lưu chuyển định kỳ: Là phương pháp lưu chuyển các hồ sơ vào kho không sử dụng theo 3 giai đoạn kế hoạch là:
 - + Kế hoạch 1 giai đoạn
 - + Kế hoạch 2 giai đoạn
 - + Kế hoạch giai đoạn tối đa, tối thiểu

Huỷ bỏ hồ sơ

Là việc làm cần thiết giúp cho bộ phận quản lý hồ sơ được gọn nhẹ. Việc huỷ bỏ hồ sơ được tiến hành theo nhiều cách tùy theo tầm quan trọng của chúng.

Chụp in phim

Đó là việc lưu lại các phiên phim cực nhỏ nhằm mục đích tiết kiệm các khoảng trống trong lưu trữ.

Câu 21: Hoạch định và tổ chức các cuộc họp?

Lựa chọn thời gian

Thông thường các cuộc họp nghi thức cần ấn định thời gian trước hàng tháng để cho tất cả các thành viên tham gia sắp xếp công việc để tham dự. Khi đã lựa chọn ngày cần ghi vào lịch công tác của tổ chức.

Chuẩn bị hồ sơ cuộc họp

Để chuẩn bị các cuộc họp này, thư ký phải có bì đựng hồ sơ để sắp xếp các thư từ giao dịch, hợp đồng, danh sách các tài liệu có liên quan đến cuộc họp.

Soạn thảo kế hoạch thực hiện

Là một công cụ quan trọng giúp cho các thư ký hoạch định và phối hợp các công việc cho cuộc họp. Đó là một bảng danh sách những công việc cần làm và các cá nhân, bộ phận phụ trách các công việc.

Đăng ký phòng trước

Tuỳ theo tính chất cuộc họp, số lượng người họp để tiến hành lựa chọn phòng họp. Cần phải thường xuyên tiến hành kiểm tra, xác lập lại việc đặt phòng.

Soạn thảo lịch trình nghị sự

Là một công việc quan trọng. Đó chính là một bảng danh sách các đề mục cần thảo luận được sắp xếp theo một trình tự và được gắn với một khoảng thời gian thích hợp.

Thông báo cho các thành viên

Công việc này giúp cho các thành viên tham gia chuẩn bị công việc, ý kiến khi tham gia cuộc họp. Đôi khi cần phải gửi cho các thành viên chương trình nghị sự tạm thời và các tài liệu tham khảo.

Sắp xếp và phân phối tài liệu

Trước khi bắt đầu cuộc họp, cần phải cung cấp cho các thành viên các tài liệu cần thiết. Các tài liệu thường bao gồm: chương trình nghị sự chính thức, các báo cáo, giấy, bút viết,...

Chuẩn bị các dụng cụ nghe nhìn (như không chính thức)

Đảm bảo các thủ tục theo đúng nghi thức

Đó là nguyên tắc chung để điều chỉnh cuộc họp như:

- Mọi người đều bình đẳng
- Luật đa số
- Bàn về một vấn đề trong một khoảng thời gian

Ghi biên bản**Câu 22: Hoạch định và tổ chức chuyến đi công tác của nhà quản trị?*****Phác thảo chuyến đi***

Cần quan tâm một số điểm sau:

- Địa điểm đến
- Ngày tháng và số ngày đi công tác
- Mục đích của chuyến đi
- Những người đi cùng (nếu có)
- Ngày tháng và thời gian các cuộc họp

Lập hồ sơ chuyến đi

Là tập hồ sơ bao gồm các mục sau:

- Lịch trình chuyến đi
- Ghi chú những nơi thăm viếng (địa chỉ, điện thoại)
- Các tài liệu cần thiết
- Các phong tục xã hội tại nơi đến
- Danh sách những thứ cần mang theo để kiểm tra

Đăng ký trước

Đó là một số thủ tục như các phương tiện giao thông, khách sạn, nơi đến,...

Lên kế hoạch đảm nhận trách nhiệm ở nhà

- Thực hiện sự uỷ quyền của nhà quản trị
- Thông báo cho các đối tác
- Sửa đổi lịch thời biểu của nhà quản trị.

ABOUT

Hỗ trợ ôn tập là một dự án phi lợi nhuận hướng tới cộng đồng.

Với mục đích đem đến kiến thức miễn phí cho tất cả mọi người, chúng tôi sẽ hỗ trợ các bạn tốt nhất trong lĩnh vực giáo dục bằng cách cung cấp cho các bạn tài liệu ôn tập miễn phí, đề cương ôn tập miễn phí.

Các bạn sẽ không cần phải lo về đề cương, về tài liệu, về sách,... Các bạn chỉ việc theo dõi và để lại yêu cầu cho đội nhóm chúng tôi, còn việc tìm kiếm và biên soạn tài liệu đã có chúng tôi lo!!!!

Hiện giờ, chúng tôi đang hỗ trợ về

1. Tài liệu ôn tập tiếng anh FREE.
2. Tài liệu ôn thi đại học FREE
3. Tài liệu ôn thi cấp 3 FREE
4. Đề cương ôn thi chương trình Đại học FREE.
5. Một số tài liệu khác.

Liên hệ và kết nối với chúng tôi:

- ✓ Facebook: facebook.com/HoTroOnTap
- ✓ Fanpage: facebook.com/HoTroOnTapPage
- ✓ Group: facebook.com/groups/HoTroOnTapGroup
- ✓ Website: hotroontap.com