

business

edge

HỌC ĐỂ THÀNH CÔNG | HỌC ĐỂ GIÀU

QUẢN LÝ CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

"NÀNG DÂU" TẠO TIẾNG THƠM
CHO DOANH NGHIỆP



NHÀ XUẤT BẢN TRẺ

BỘ SÁCH TĂNG HIỆU QUẢ LÀM VIỆC CÁ NHÂN

business
edge

HỌC ĐỂ THÀNH CÔNG | HỌC ĐỂ GIÀU

QUẢN LÝ CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

**“NÀNG DÂU” TẠO TIẾNG THƠM
CHO DOANH NGHIỆP**

BỘ SÁCH TẶNG HIỆU QUẢ LÀM VIỆC CÁ NHÂN

NHÀ XUẤT BẢN TRẺ

Business Edge

Một bộ phận của Chương trình Phát triển Kinh tế Tư nhân MPDF

Bản tiếng Việt:

Lần xuất bản đầu tiên năm 2004

IFC đại diện cho Business Edge™ 2004 giữ bản quyền

Nghiêm cấm vi phạm dưới mọi hình thức.

Không được sao chép cuốn sách hoặc bất cứ phần nào của cuốn sách này dưới bất cứ hình thức nào (kể cả việc sao chép hoặc lưu trữ bằng mọi phương tiện điện tử cho dù vô tình hay cố ý mà không được pháp nhân giữ bản quyền cho phép bằng văn bản. Mọi đơn xin cấp phép sử dụng bất cứ phần nào của cuốn sách này phải được gửi về Nhà Xuất Bản Trẻ.

Business Edge™, Chương trình Phát triển Kinh tế Tư nhân MPDF hoặc Công ty Tài chính Quốc tế (IFC) không chịu bất cứ trách nhiệm gì đối với bất cứ thiệt hại hay thương tích gây ra cho các cá nhân và/hay tài sản do bất cứ một tuyên bố bôi nhọ có thật hay viện cớ, sự vi phạm về sở hữu trí tuệ hay các quyền cá nhân, trách nhiệm pháp lý đối với các sản phẩm, cho dù do cấu tạo hay những điều khác, hoặc do bất cứ việc sử dụng hay thực hiện bất cứ ý tưởng, hướng dẫn, quy trình, sản phẩm hay phương pháp được nêu trong tài liệu này.

Những quan điểm trình bày trong sách này là những quan điểm của các tác giả và không nhất thiết phản ánh quan điểm của nhà xuất bản hoặc các nhà tài trợ.

Nhóm tác giả tại Việt Nam:

Chuyên viên nội dung: Lê Thị Thanh Mỹ

Thiết kế chương trình: Nguyễn Hoài Phương

Giám đốc Chương trình Hỗ trợ Doanh nghiệp: John McKenzie

Quản lý Dự án: TS. Trần Phương Trình

Cố vấn kỹ thuật: Mark Nielsen

Đơn vị xuất bản: Nhà Xuất Bản Trẻ



**International
Finance Corporation**
World Bank Group

bảo trợ xuất bản.

Mục Lục

Giới thiệu cuốn sách **i**

- | | | |
|---|----------------------------------|-----|
| 1 | Cuốn sách này cần thiết cho ai? | i |
| 2 | Giới thiệu chung | i |
| 3 | Mục tiêu học tập | ii |
| 4 | Tôi sẽ tìm được gì từ cuốn sách? | iii |
| 5 | Phương pháp học | iv |
| 6 | Hãy đặt mục tiêu học cho mình! | vii |

Phần A Vai trò của văn phòng và việc hoạch định văn phòng **1**

- | | | |
|---|---|----|
| 1 | Dẫn nhập | 1 |
| 2 | Vai trò của văn phòng trong cơ quan, đơn vị hay công ty | 2 |
| 3 | Xác định khách hàng (đối tượng phục vụ) của văn phòng | 7 |
| 4 | Hoạch định công việc văn phòng | 9 |
| 5 | Tóm tắt | 22 |
| 6 | Suy ngẫm | 24 |

Phần B Quản lý cơ sở vật chất của văn phòng **25**

- | | | |
|---|--|----|
| 1 | Dẫn nhập | 25 |
| 2 | Tổ chức không gian làm việc | 26 |
| 3 | Quản lý khu vực tiếp tân | 36 |
| 4 | Quản trị cơ sở vật chất của văn phòng | 44 |
| 5 | Quản lý việc sử dụng nguồn cung ứng và dịch vụ bên ngoài | 47 |
| 6 | Tóm tắt | 53 |
| 7 | Suy ngẫm | 54 |

Phần C Quản lý thông tin 55

1	Dẫn nhập	55
2	Thông tin có giá trị	56
3	Quản lý thư tín	61
4	Hệ thống lưu trữ/quản lý hồ sơ, văn bản	66
5	Tiếp nhận và xử lý thông tin qua điện thoại	78
6	Tóm tắt	89
7	Suy ngẫm	90

Đánh giá kết quả 91

1	Bài kiểm tra nhanh	91
2	Bài tập tình huống	95

Tóm lược và suy ngẫm 97

1	Tóm lược và suy ngẫm	97
2	Kế hoạch hành động	99
3	Đáp án các bài tự đánh giá	101
4	Đáp án bài kiểm tra nhanh	109
5	Đáp án bài tập tình huống	113

Giới thiệu cuốn sách

1 Cuốn sách này cần thiết cho ai?

Nằm trong bộ sách *Tăng Hiệu Quả Làm Việc Cá Nhân*, cuốn *Quản Lý Công Việc Văn Phòng* được thiết kế dành riêng cho:

- những người phụ trách hoặc tham gia công việc hành chánh, văn phòng thuộc mọi loại hình tổ chức;
 - những ai quan tâm đến việc nâng cao hiệu quả của công việc trong văn phòng;
 - chủ doanh nghiệp và nhà quản lý trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ;
- với mục đích trang bị cho họ những công cụ và kiến thức quản lý văn phòng cơ bản.
- Tuy nhiên, nhân viên làm việc trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ, sinh viên nghiên cứu lĩnh vực quản trị cũng có thể tham khảo cuốn sách này. Nó có thể giúp các bạn có cái nhìn tổng thể về các vấn đề quản lý.
- Cuốn sách này sẽ hữu ích nếu bạn muốn trang bị những hiểu biết cơ bản về quản lý văn phòng, từ đó có thể đề ra các chiến lược quản lý hiệu quả trong công việc văn phòng của bạn.
- *Cuốn sách này cần thiết cho ai?*
 - *Giới thiệu chung*
 - *Mục tiêu học tập*
 - *Tôi sẽ tìm được gì từ cuốn sách?*
 - *Phương pháp học*
 - *Hãy đặt mục tiêu học cho mình!*

2 Giới thiệu chung

Chúng ta ở trong thời đại có rất nhiều thay đổi đang diễn ra nhanh chóng. Hàng ngày, chúng ta thường xuyên nghe những cụm từ “thời đại kỹ thuật số”, “thời đại của công nghệ thông tin - viễn thông” v.v... Điều đó có ý nghĩa gì đối với chúng ta tại nơi làm việc? Văn phòng không còn chỉ là hình ảnh quen thuộc với những hành lang im ắng, các cánh cửa khép với bảng đề tên phòng ban kẻ chữ nghiêm trang, hay tiếng đánh máy

chữ lọc cọc. Ngày nay văn phòng đã mang một bộ mặt đa dạng hơn: trang thiết bị hiện đại, không gian mở, bài trí linh hoạt thích ứng với nhiều nhu cầu và phương thức làm việc phong phú. Thậm chí có cả các văn phòng làm việc từ xa, văn phòng tại nhà, và văn phòng ảo.

Cho dù dưới dạng thức nào, một khi đã xác lập sự có mặt của văn phòng thì các nhà quản lý vẫn có những mối quan tâm chung về chất lượng, tính hiệu quả từ các hệ thống, quy trình và thói quen cũng như tập quán làm việc tốt nhằm phát huy tối đa các chức năng và nhiệm vụ của văn phòng. Hơn thế nữa, nhà quản lý sẽ ngày càng nhận rõ rằng việc tổ chức và quản lý tốt hoạt động văn phòng có ảnh hưởng lớn đến hiệu suất chung, thậm chí cả đến lợi nhuận của công ty.

Các thành tố chính cần được quản lý khi nói đến quản lý công việc văn phòng là: *con người, công nghệ, nguồn lực* (bao gồm thời gian, tiền bạc, không gian & cơ sở vật chất) và *thông tin*. Các cuốn sách khác trong Bộ sách của **Business Edge** đã đề cập đến các mảng khác nhau về quản lý như quản lý công việc cá nhân, quản lý thời gian, quản trị nhân sự v.v...

Cuốn sách này sẽ trao đổi với các bạn những phần liên quan đến **vai trò** của văn phòng hành chính, một loại hình văn phòng đặc trưng cho các hoạt động văn phòng. Chúng ta sẽ đề cập đến các bước cơ bản trong việc **hoạch định công việc văn phòng** nói chung, cũng như tìm hiểu các nguyên tắc, công cụ và kỹ năng quản lý các mảng công việc tuy thường nhật nhưng không hề nhỏ nhất của văn phòng: **bố trí không gian** văn phòng, **quản lý cơ sở vật chất**, **quản lý khu vực tiếp tân**, **quản lý các nguồn cung ứng dịch vụ và vật phẩm** văn phòng, **quản lý thông tin** dưới các dạng hồ sơ, văn bản, thư tín và thông điệp qua thư điện tử (email) hay điện thoại.

3 Mục tiêu học tập

Khi hoàn thành cuốn sách này, bạn sẽ **có thể thực hiện tốt hơn** việc:

- Mô tả vai trò của một văn phòng quản trị hành chính;
- Xác định các loại khách hàng khác nhau của văn phòng;
- Áp dụng các nguyên tắc, quy trình và công cụ hoạch định công việc văn phòng;

- Tổ chức việc quản lý bố trí không gian văn phòng, khu vực tiếp tân, dịch vụ cung ứng cho văn phòng theo các nguyên tắc được xác lập;
- Thiết kế các hệ thống hữu dụng để quản lý thông tin tại văn phòng.

4 Tôi sẽ tìm được gì từ cuốn sách?

Cuốn sách này được chia thành nhiều phần tập trung vào từng chủ đề cụ thể liên quan đến mục tiêu của cuốn sách. Trong từng phần, bạn sẽ tìm thấy:

- **lý thuyết** bao gồm nội dung chi tiết, giải thích và ví dụ về các khái niệm chủ yếu;
- **bài thực hành** được đan xen vào nội dung nhằm giúp bạn chủ động suy nghĩ về khái niệm và vấn đề đang được thảo luận;
- **bài tập tự đánh giá** nhằm giúp bạn đánh giá những kiến thức mà bạn tiếp thu được từ mỗi phần của cuốn sách;
- **tóm tắt** các điểm quan trọng trong nội dung của từng phần;
- cơ hội để bạn **suy ngẫm** những điều tâm đắc trong từng phần của cuốn sách, từ đó xây dựng kế hoạch hành động cho công việc của bạn.

Ngoài ra, bạn cũng sẽ tìm thấy trong phần cuối cuốn sách:

- **bài kiểm tra nhanh** để kiểm tra sự hiểu biết của bạn về các khái niệm trong cuốn sách;
- **bài tập tình huống** cho phép bạn áp dụng kiến thức và kỹ năng của bạn vào việc phân tích một tình huống cụ thể;
- cơ hội để **suy ngẫm và đánh giá** mức độ đạt được các mục tiêu học tập của bạn đối với cuốn sách;
- **kế hoạch hành động** nhằm áp dụng những kiến thức trong cuốn sách vào thực tiễn công việc của bạn;
- **đáp án tham khảo** cho các bài tập tự đánh giá, kiểm tra nhanh và bài tập tình huống.

Để giúp bạn tiện theo dõi nội dung của cuốn sách, các biểu tượng sau đây được sử dụng:



Hãy tập trung nỗ lực làm các bài tập thực hành, bài kiểm tra nhanh và bài tập tình huống.



Hãy tự đánh giá mức độ tiếp thu kiến thức của bạn sau mỗi phần học.



Hãy ghi nhớ các nội dung chính của từng phần học.



Sau mỗi phần học, bạn hãy dành 5 phút ngẫm nghĩ về những điều bạn tâm đắc và muốn áp dụng.



Hãy lưu ý.

5 Phương pháp học

5.1 Tôi nên học ở đâu?

Bất cứ nơi nào!

Cuốn sách này được thiết kế đặc biệt theo phương pháp tự học, cho nên bạn có thể nghiên cứu cuốn sách này ở mọi nơi. Tuy nhiên để đạt được hiệu quả cao nhất, bạn nên tập trung, tránh bị phân tâm bởi các yếu tố xung quanh.

5.2 Tôi nên học khi nào?

Bất cứ lúc nào!

Mỗi người sẽ có thời gian thích hợp riêng để nghiên cứu cuốn sách một cách hiệu quả. Tốt nhất là bạn nên lập kế hoạch trước và dành một khoảng thời gian nhất định để học cuốn sách này. *Bạn đừng bỏ qua các bài thực hành trong từng phần, bởi vì chúng giúp bạn củng cố lại kiến thức vừa học và dẫn dắt bạn sang nội dung tiếp*

theo. Cũng không nên lo lắng nếu như bạn mất thời gian cho một bài thực hành nào đó hơi lâu hơn so với thời gian dự kiến. Hãy nghiên cứu cuốn sách theo khả năng tiếp thu của bạn.

5.3 Tôi nên học như thế nào?

Bất cứ cách nào!

Cuốn sách này được thiết kế để tự học trong thời gian 10 tiếng, nhưng không có nghĩa là bạn phải cố gắng dành đúng 10 tiếng liên tục để hoàn thành cuốn sách. Tốt nhất bạn nên bắt đầu bằng một thời gian biểu đều đặn, ví dụ mỗi lần chỉ học một tiếng. Học đều đặn sẽ có kết quả tốt hơn nhiều so với thỉnh thoảng học dồn trong một thời gian dài. Tuy nhiên, bạn cũng không nên kéo dài thời gian học cuốn sách, nếu không bạn sẽ cảm thấy chán nản. Khi sử dụng cuốn sách này, bạn nên có sẵn trong tay cây bút chì có tẩy (gom) để có thể ghi chép hoặc linh hoạt thay đổi nhiều lần phần bài tập thực hành và các bài tập khác.

Cuốn sách sẽ dẫn dắt bạn qua các hoạt động học tập sau: học, đọc, ghi chép, làm các bài thực hành, bài tập tự đánh giá, bài kiểm tra nhanh, bài tập tình huống, phần tóm lược và suy ngẫm. Sau mỗi phần học, bạn hãy dừng lại ít phút ở trang *suy ngẫm* để điểm lại những điều bạn cảm thấy tâm đắc nhất và những dự định mà bạn muốn áp dụng vào thực tiễn công việc. Điều này giúp bạn từng bước xây dựng *Kế hoạch Hành động* sau khi nghiên cứu xong cuốn sách.

Hãy thảo luận các ý tưởng và kinh nghiệm thực tế với đồng nghiệp hoặc cộng sự của bạn. Điều đó sẽ giúp bạn nâng cao sự hiểu biết và khắc sâu những gì bạn đã học. Nên tìm một người cùng học để giúp bạn duy trì tinh thần học tập cho đến khi kết thúc cuốn sách.

Khi bạn đã học xong cuốn sách, bạn sẽ có cơ hội để áp dụng những điều bạn học theo hai cách thức sau:

- giải quyết vấn đề đặt ra trong bài tập tình huống;
- lập kế hoạch hành động.

Bài tập tình huống sẽ mô tả một tình huống thực tế xảy ra trong các doanh nghiệp Việt Nam. Nó sẽ giúp bạn xem xét tất cả những

điều bạn đã học và kết hợp với các kinh nghiệm của bạn để xây dựng một giải pháp thực tế cho một vấn đề phức tạp.

Kế hoạch hành động là một cơ hội để bạn áp dụng lý thuyết vào thực tiễn và tạo ra sự thay đổi tại nơi làm việc của bạn! Nếu cần thiết, bạn có thể trao đổi với đồng nghiệp hoặc cộng sự để xây dựng kế hoạch hành động. Hãy cụ thể hóa kế hoạch hành động thành từng bước và định lượng thời gian hoàn thành cho mỗi bước. Lưu ý rằng kế hoạch hành động là một công cụ hướng dẫn linh hoạt, chứ không phải là một khuôn khổ cứng nhắc. Hãy treo kế hoạch hành động tại nơi làm việc của bạn, thường xuyên kiểm tra lại và điều chỉnh nếu thấy cần thiết.

5.4 Ai có thể giúp tôi?

Bắt cứ người nào!

Bạn có thể tìm sự giúp đỡ từ rất nhiều người:

- **Chính bản thân bạn.** Khi gặp phải vấn đề chưa hiểu, hãy cố gắng đọc lại. Đừng bỏ cuộc. Nếu bạn vẫn chưa hiểu, hãy tạm ngưng, thư giãn rồi đọc lại lần nữa.
- **Gia đình, bạn bè hoặc đồng nghiệp.** Ngay cả khi họ không hiểu chủ đề mà bạn đang trao đổi thì trong quá trình thảo luận biết đâu câu trả lời lại lóe lên ngay trong đầu bạn.
- **Dịch vụ hỗ trợ.** Một số tổ chức đào tạo và giáo dục sẽ giúp bạn tiếp cận với các nhà chuyên môn để giải đáp các câu hỏi và các vấn đề vướng mắc. Bạn có thể liên hệ với Business Edge để biết thông tin về các dịch vụ này. (Xem địa chỉ liên lạc của Business Edge ở bìa cuốn sách).

5.5 Việc học của tôi sẽ được đánh giá như thế nào?

Nếu bạn nghiền cứu cuốn sách một cách độc lập, thì chính các bài thực hành, các bài tập tự đánh giá, các bài kiểm tra nhanh và kế hoạch hành động sẽ giúp bạn tự đánh giá tiến bộ của mình.

Các bài tập thường không có câu trả lời chính xác duy nhất. Đáp án cho các bài tập chỉ mang tính tham khảo và hướng dẫn, do vậy câu trả lời của bạn có thể không hoàn toàn giống như đáp án.

6 Hãy đặt mục tiêu học cho mình!

Nào bây giờ, bạn hãy dành ít phút suy nghĩ và viết ra những mong đợi của mình.

Lý do tôi nghiên cứu cuốn sách là:

.....

Các kết quả mà tôi muốn đạt được cho bản thân tôi là:

(Ví dụ: Tôi muốn lập kế hoạch cho công việc văn phòng của tôi.)

.....

Các kết quả mà tôi muốn đạt được cho doanh nghiệp của tôi là:

(Ví dụ: Tôi muốn xây dựng hệ thống quản lý thông tin trong phòng hành chánh của công ty tôi.)

.....

Chúc bạn thành công!

Chúng tôi hy vọng rằng bạn sẽ thích cuốn sách này. Dù bạn học ở đâu, học lúc nào, học với ai, và học bằng cách nào, bạn luôn khám phá và gặt hái những điều mới mẻ và bổ ích. Chúc bạn thành công theo phương thức *học linh hoạt*.

Phần A

Vai trò của văn phòng và việc hoạch định văn phòng

- *Dẫn nhập*
- *Vai trò của văn phòng trong cơ quan, đơn vị hay công ty*
- *Xác định khách hàng (đối tượng phục vụ) của văn phòng*
- *Hoạch định công việc văn phòng*
- *Tóm tắt*
- *Suy ngẫm*

1 Dẫn nhập

Hãy hình dung bạn đưa vài vị khách tham quan công ty. Sau khi đi một vòng qua các phân xưởng sản xuất, chỉ cho họ cơ ngơi, tiện ích của cơ sở doanh nghiệp của mình, bạn mời khách ghé qua *văn phòng* nghỉ chân, uống nước, nhận các tài liệu giới thiệu về công ty và bàn bạc tiếp công việc.

Một cảnh khác, sắp có một cuộc họp quan trọng toàn công ty mà tài liệu chưa có, không ai biết rõ giờ giấc và địa điểm họp, nội dung chính để bàn bạc thì vẫn còn lơ mơ. Sếp quát ầm lên: “Bộ phận *văn phòng* đâu hết cả rồi?”

Và ắt bạn vẫn thường nghe những câu tương tự như thế này tại nơi làm việc:

- “Tuần sau chị đi công tác hả? *Văn phòng* đã lấy visa và đặt vé xong chưa?”
- “Phòng này tối quá, sao không nói *văn phòng* lắp thêm đèn?”
- “Tôi cần nắm lại nội dung văn bản gửi cơ quan X về việc kiểm hóa lô hàng Y, *văn phòng* tra giùm nhé.”

Vậy *văn phòng* là nơi tiếp khách, là trạm lữ hành, là kho lưu trữ, là nơi quản lý vật tư, là bộ phận chuyên trách sắp xếp hội họp?

Tùy theo loại hình hoạt động, quy mô và tổ chức công ty mà *văn phòng* có thể được phân công đảm trách những công việc khác nhau. Nhưng bạn có nhận thấy là hầu như *văn phòng* đảm đương gần hết các công việc gọi chung là “hành chánh, sự vụ” của công ty, và nhiều việc khác khi công ty chưa có tổ chức phòng, ban chức năng nào khác đảm trách.

A

A

Và cũng chính ở chỗ này, chúng ta - những người đang muốn chuyên nghiệp hóa công tác quản lý công việc văn phòng của mình - cần thiết phải phân định rõ vai trò của văn phòng, nói rõ hơn là của phòng hành chính, trong tương quan với các phòng chức năng khác. Một khi điều này được xác định tổ tường thì việc tổ chức quản lý công việc văn phòng mới đạt được hiệu quả cao, góp phần đảm bảo năng suất hoạt động chung của toàn công ty.

Sau khi hoàn thành phần này, bạn sẽ có thể thực hiện tốt hơn việc:

- Mô tả vị trí, vai trò của văn phòng trong tương quan với các phòng ban chức năng khác;
- Xác định đối tượng phục vụ của văn phòng;
- Xác định các mục tiêu của công việc văn phòng;
- Áp dụng quy trình hoạch định công việc và sử dụng một số công cụ tổ chức công việc văn phòng.

2 Vai trò của văn phòng trong cơ quan, đơn vị hay công ty

Như chúng ta đã thống nhất ở phần trước, cần phải xác định rõ vai trò và chức năng của phòng hành chính thì mới hoạch định, tổ chức thực hiện **công việc** của phòng một cách hiệu quả và chuyên nghiệp được.

Để có bức tranh toàn cảnh, chúng ta hãy bắt đầu từ những phác họa chung về các công việc khác nhau của văn phòng trong hoạt động sau đây.

Thực hành 1

3 phút 



Hãy nhớ lại những ngày làm việc tuần trước và liệt kê các công việc văn phòng mà bạn đã thực hiện.

.....

.....

.....

.....

Bạn có thể thấy bài tập này quá dễ vì toàn chuyện lật vật không đáng kể, hoặc bạn chỉ nhớ được vài việc để nêu ra, hoặc bạn hơi ngạc nhiên vì tại sao lại nhiều như vậy!



Không sao, chúng ta đang chỉ mới bắt đầu thôi mà. Nhưng tôi hy vọng chỉ ít bạn cũng đã liệt kê một số công việc văn phòng tương tự như dưới đây:

- nhận, gửi, xử lý thư tín, thư điện tử, công văn đi/đến
- tiếp nhận, thực hiện các cuộc gọi – giao tiếp với khách qua điện thoại
- tiếp tân, lễ tân
- dịch vụ thư ký, ghi biên bản, lập báo cáo ...
- đánh máy, in ấn/photocopy
- lo việc đi lại, vận chuyển cho các sếp, cho khách và nhân viên trong công ty (quản lý đội xe, tài xế, dịch vụ visa, xuất nhập cảnh v.v...)
- quan hệ công chúng/các cơ quan, báo chí, ngân hàng ...
- coi sóc việc giao tế, thiệp, quà, thăm viếng v.v... trong dịp lễ tết
- tổ chức hội họp, hội thảo, tổ chức các sự kiện trong công ty
- sắp xếp lịch, chuẩn bị các cuộc hẹn v.v... cho các sếp
- xử lý thông tin, dữ liệu
- quản lý văn thư, lưu trữ hồ sơ, xử lý văn bản ...
- quản lý vật tư, thiết bị văn phòng, văn phòng phẩm, vật phẩm, quà tặng...
- quản trị cơ sở vật chất (quản lý việc bảo vệ an ninh, vệ sinh phòng ốc, chăm sóc cây cảnh, trang trí ...)
- quản lý nguồn cung, dịch vụ cung ứng bên ngoài
- truyền thông nội bộ, cập nhật thông tin, thiết lập định mức, quy trình v.v...
- quản lý nhân sự văn phòng
- quản lý sổ sách kế toán chi tiêu nhỏ
- thực hiện các thủ tục pháp lý có liên quan đến việc thành lập và hoạt động của công ty

A

Hãy bỏ sung các công việc khác vào danh sách của bạn.

Thực hành 2

3 phút 



Với danh sách công việc vừa nêu, bạn hãy chia chúng thành 3 loại: khoanh tròn trước các việc thường xuyên thực hiện, đánh dấu V vào các việc thỉnh thoảng có làm, cho dấu X vào những việc không làm, hay trước đây đã có thực hiện nhưng nay không còn làm nữa.

.....

.....

.....

.....

Có lẽ bạn đã nhận ra các việc thường xuyên làm và thỉnh thoảng có làm là những công việc hình thành khối hoạt động chính của văn phòng. Chúng sẽ giúp bạn xác định chức năng của văn phòng.

Nhưng còn nhóm công việc mang dấu X thì sao? Bạn còn nhớ ở phần 1 chúng ta đã nêu ... “khi công ty chưa có phòng, ban nào đảm trách” Đúng như vậy, đây là các công việc mà phòng hành chánh sẽ hỗ trợ thực hiện cho đến khi quy mô và tầm hoạt động của công ty đến mức có yêu cầu lập hẳn phòng chức năng chuyên trách. Ví dụ như công việc lễ tân, tiếp khách, tổ chức các sự kiện lớn, quan hệ với báo, đài v.v... sẽ không còn là việc của văn phòng khi mà công ty có bộ phận quan hệ công chúng (PR – Public Relations) riêng, hoặc giao hẳn về cho phòng kinh doanh - tiếp thị, như một thành tố trong nhiệm vụ tạo hình ảnh công ty. Tương tự như thế, nếu tính chất hoạt động, dịch vụ hay sản phẩm của công ty gắn liền với công nghệ thông tin (CNTT) và đòi hỏi việc xử lý thông tin, dữ liệu đồ sộ thì mảng công việc này sẽ có bộ phận CNTT, hoặc phòng kỹ thuật chuyên trách.

Để hiểu thêm văn phòng hoạt động như thế nào trong mối liên quan với các phòng ban khác, mời bạn làm bài thực hành tiếp theo.

Thực hành 3

3 phút

A



Bạn có thể nêu tên tất cả các phòng trong công ty/đơn vị của bạn không? Chức năng của mỗi phòng đó là gì?

.....

.....

.....

.....

Xin nhắc lại, tùy vào loại hình hoạt động và tính chất công việc mà công ty sẽ lập ra phòng ban này hoặc bộ phận khác. Nhưng chắc là danh sách dưới đây cũng có một số đề mục nằm trong danh sách mà bạn vừa nêu:

Phòng tài chính – kế toán

Phòng kinh doanh – tiếp thị

Phòng tổ chức nhân sự

Phòng quản lý và cung ứng vật tư

Phòng thu mua – cung tiêu

Phòng kế hoạch – sản xuất

Phòng nghiên cứu & phát triển

Phòng kỹ thuật – nghiệp vụ

Bộ phận dịch vụ khách hàng

Bộ phận pháp lý (hay phòng pháp chế)

Mỗi tên gọi đều tương ứng với lãnh vực trách nhiệm mà phòng hay bộ phận đó đảm nhận. Và trong mỗi phòng hay bộ phận đó đều hiện hữu trong một “văn phòng”. Vậy còn văn phòng của chúng ta đang đề cập từ đầu đến giờ? Đấy chính là Phòng hành chánh, hay loại văn phòng mà hầu như không có công ty, đơn vị hay tổ chức nào thiếu được. Từ đây về sau, từ “văn phòng” được sử dụng với ý nghĩa là phòng hành chánh trong ngữ cảnh của cuốn sách này.

A

Nếu công ty của bạn là một đơn vị dịch vụ (ngân hàng, tư vấn, pháp lý v.v...) thì bản thân văn phòng của công ty cũng là một nơi cung ứng dịch vụ hỗ trợ cho các công ty, các đơn vị sản xuất khác.

Nếu vậy, **vai trò** của văn phòng trong công ty là gì?

Trong công ty, văn phòng là một trung tâm dịch vụ hỗ trợ cho việc hoàn thành các chức năng chính của công ty do các phòng, ban, bộ phận khác đảm nhiệm.

Có thể thấy **vai trò** chung của văn phòng là:

- trung tâm tiếp nhận, xử lý, truyền đạt thông tin và phối hợp các quy trình hoạt động của công ty;
- cánh tay đắc lực của các cấp quản lý cấp cao hỗ trợ thực hiện chính sách quản lý, hỗ trợ đội ngũ quản lý hoàn thành trách nhiệm;
- trung tâm hoạch định và kiểm soát các hoạt động đảm bảo thường nhật (quy trình, chỉ tiêu, định mức v.v.);
- trung tâm cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho các phòng, ban chức năng trong các hoạt động hoặc dự án chuyên biệt.

Ví dụ, văn phòng của bạn có thể là nơi tiếp nhận thông tin từ các nguồn khác nhau như từ cấp trên, từ dưới lên, từ bên ngoài vào, từ trong nội bộ ra ngoài, và xử lý các thông tin đó. Vì thế, việc xác lập các quy trình để quản lý thông tin và lưu giữ hồ sơ tư liệu để cung cấp kịp thời cho việc ra quyết định hay bổ sung cho các hoạt động của các phòng chức năng khác thì văn phòng cũng đã thể hiện một phần vai trò như đã nêu trên.

Nếu vai trò của văn phòng chưa được thể hiện đúng mức thì hậu quả có thể là:

- thư mời họp đến tay người được mời quá trễ;
- ý kiến của lãnh đạo cấp cao không được truyền đạt tới nhóm công tác trực tiếp thực hiện;
- thiếu tư liệu về kết quả thực hiện một dự án của năm trước để chuẩn bị cho dự án sắp tới.

Phần Dẫn nhập của Phần A đã chỉ ra văn phòng chịu trách nhiệm cho hầu hết các công việc hành chánh trong công ty. Nếu công ty chưa thành lập các phòng ban chức năng khác thì nhiệm vụ của văn phòng lại càng nhiều hơn nữa.

Thực hành 4

5 phút 



Hãy điểm lại hoạt động của văn phòng của bạn hiện nay và suy ngẫm xem văn phòng thể hiện vai trò như thế nào, ở mức độ nào so với các nội dung vừa nêu. Bạn có thấy văn phòng còn vai trò nào khác nữa không?

.....

.....

.....

.....

Có thể bạn nghĩ đến một số vai trò khác như:

- là đầu tàu trong việc tạo dựng và duy trì hình ảnh công ty;
- là trung tâm hay nhịp cầu kết nối và tạo động lực làm việc cho nhân viên ở nhiều bộ phận khác nhau.

Tuy vậy, các vai trò nêu trên vẫn là chủ yếu. Tùy tình hình của công ty vào từng thời điểm mà công ty sẽ ủy nhiệm cho văn phòng một số vai trò riêng hay khác nữa.

Với các vai trò nêu trên, văn phòng thực sự cần thiết cho sự hoạt động hiệu quả của một doanh nghiệp. Để có thể thực hiện tốt vai trò của mình, văn phòng cũng cần nhận diện xem “khách hàng” của mình là ai và tại sao lại phải phục vụ các khách hàng đó.

3 Xác định khách hàng (đối tượng phục vụ) của văn phòng

Sẽ rất dễ dàng khi bạn được yêu cầu nêu ra khách hàng của công ty. Đây là tất cả những ai có liên lạc và giao dịch với công ty mà chúng ta cần phục vụ.

Đúng, nhưng ở đây chúng ta muốn xác định **đối tượng mà văn phòng phục vụ**, và bạn biết rất rõ, họ không chỉ là các khách hàng từ bên ngoài, mà còn là những khách hàng nội bộ, ngay trong công ty của chúng ta.

A

A

Hãy trở lại với một ý niệm rất đơn giản trong hệ thống quản lý chất lượng toàn diện (Total Quality Management - TQM): “khách hàng là bất kỳ ai (nội bộ hay bên ngoài) sử dụng kết quả công việc của chúng ta”.

Thân chủ tìm kiếm dịch vụ tư vấn pháp lý là khách hàng của văn phòng luật. Các bà nội trợ là khách hàng thường xuyên của siêu thị. Đơn vị gửi thư đặt mua sản phẩm là khách hàng của công ty sản xuất hay cung cấp.

Ngay trong công ty, có thể nói bộ phận đóng gói bao bì là khách hàng của khâu hoàn tất sản phẩm; chị kiểm tra chất lượng nguyên liệu đầu vào là khách hàng của anh thu mua; nhân viên ở lại ăn trưa là khách hàng của căng tin v.v...

Thế ai là khách hàng của bảng báo cáo này, của quy trình và biểu mẫu yêu cầu văn phòng phẩm đó, của lọ hoa tươi thật đẹp mà cô thư ký vừa đặt trong phòng khách kia ...?

Hãy tìm hiểu nhé!

Thực hành 5

5 phút 



Tuấn là Trưởng phòng Kinh doanh của một công ty sản xuất đồ chơi trẻ em. Khi đi công tác gặp gỡ khách hàng cũng như kiểm tra đội ngũ bán hàng, anh có thể sử dụng xe công ty. Tuy nhiên anh thường xuyên phải sử dụng xe riêng của mình vì theo anh, “Để lấy được xe của công ty, tôi phải điền bao nhiêu là bảng đề nghị, rồi còn đợi các sếp duyệt mất bao nhiêu là thời gian, lỡ hết công việc!” Nghe được lời phàn nàn này, Hoa, nhân viên phòng hành chính đã phản ứng như sau: “Đó là qui định phải làm theo thôi, nếu không làm sao văn phòng kiểm soát được qui trình công việc trong công ty. Điền có mấy tờ giấy mà cũng cần nhần!”

Phản ứng của Hoa phản ánh thái độ gì? Hoa có coi Tuấn là “khách hàng” của văn phòng hay không?



Chắc bạn đồng ý rằng phản ứng của Hoa phản ánh thái độ coi thường khách hàng nội bộ của một số người làm công việc văn phòng. Họ không coi các đồng nghiệp cũng như các bộ phận chức năng trong công ty là khách hàng mà họ phải phục vụ.

Bạn đã nhận ra rằng bên cạnh các vị khách đến giao dịch với công ty mà bộ phận tiếp tân của văn phòng vẫn thường xuyên tiếp đón chu đáo thì văn phòng còn có các “thượng đế” nội bộ là ngay chính các sếp, các cấp quản lý, các phòng, bộ phận khác, các nhân viên trong công ty và ngay cả các đồng nghiệp trong văn phòng của mình nữa.

Đến đây hy vọng bạn đã có thể đồng ý với chúng tôi rằng thật không thừa khi đặt vấn đề xác định khách hàng của văn phòng. Đúng, chính là vì chúng ta muốn gắn liền khái niệm “chất lượng” khi tổ chức thực hiện với mọi loại công việc văn phòng. Trong xu hướng cạnh tranh quyết liệt của môi trường kinh doanh, khi mà tính hiệu quả, tính chuyên nghiệp cao là một đòi hỏi trong tất cả các hoạt động của công ty, nhất thiết văn phòng phải đặt ra một phương châm phục vụ khách hàng nghiêm túc để trong từng công việc, với từng “sản phẩm” từ văn phòng tạo ra đều thể hiện được vai trò, chức năng của một trung tâm dịch vụ hỗ trợ và đảm bảo cho việc vận hành bộ máy hoạt động toàn công ty luôn thông suốt, nhịp nhàng.

4 Hoạch định công việc văn phòng

4.1 Tại sao cần phải hoạch định công việc văn phòng?

Chắc hẳn trong chúng ta có người đã từng thắc mắc “Tại sao phải mất thì giờ hoạch định công việc? Công việc bù đầu đầy rẫy, làm sao có thời gian mà ngồi hoạch định!”

Xin thưa, hoạch định công việc để giúp bạn **tiết kiệm thời gian**. Khi công việc đã được suy tính bằng một kế hoạch chu đáo thì con người, thời gian, nguồn lực được phối hợp nhịp nhàng, diễn biến đúng tiến độ, giảm các khả năng xảy ra sự cố đột xuất và các tình huống ngoài ý muốn (không dự kiến trước) sẽ được xử lý kịp thời. Hơn nữa, khi đã có kế hoạch rõ ràng, biết việc gì cần làm, cách nào để đạt được thì người quản lý sẽ tự tin và có **khả năng linh hoạt** để đáp ứng với các diễn biến, thay đổi trong yêu cầu của công việc.

A

Hãy làm bài tập bên dưới để xem thử hậu quả của những công việc văn phòng không được hoạch định.

Thực hành 6

3 phút 



Hãy hình dung có một ngày bạn đến văn phòng, ngồi vào bàn làm việc mà chưa biết sẽ làm việc gì, có bao nhiêu thứ đang chờ mình, không biết bắt đầu từ đâu; việc này, việc kia sẽ làm như thế nào v.v... Rồi chuông điện thoại reo, rồi sắp nhắc tới giờ đi họp ... Đến cuối ngày bạn thử kiểm tra lại xem kết quả làm việc trong ngày đó của mình ra sao và bạn có cảm giác như thế nào?

Quá mệt vì rất bị động ứng phó với nhiều thứ dường như rối tung lên mà chẳng giải quyết được việc nào cho suôn sẻ, phải không?

Chắc bạn đã thấy được sự cần thiết của việc hoạch định rồi, ngay cả trong công việc thường nhật của từng cá nhân, huống gì công việc có quan hệ đến nhiều người, nhiều bộ phận khác của cả công ty.

Hãy thẳng thắn nhìn vào thực tế tại nơi làm việc của mình. Hẳn bạn chưa thể hoàn toàn tự tin khi bảo rằng chưa hề nghe các than phiền như:

- “Tôi bước vô công ty anh, đứng chờ hơn 10 phút chẳng thấy bóng dáng ai để hỏi thăm được một câu. Có lẽ cô tiếp tân bận chạy đâu đó, nhưng?”
- “Bức fax này đóng dấu khẩn mà từ chiều thứ Sáu đến sáng thứ Ba mới tới tay tôi, là nghĩa làm sao?”
- “Công ty của cô giao dịch với tôi cả chục lần rồi mà lần nào cũng phải kẻ đi kẻ lại một mẫu biên lai đơn giản thế này, kỳ quá!”
- “Vụ mua phần mềm đó hoãn lại đi, mời ba bốn nơi tư vấn, hỏi thăm từ phía rất cuộc không biết giá cả được duyệt tới đâu để mà nói chuyện với người ta.”

Và còn nhiều nữa. Bạn có muốn cứ để tình trạng như thế kéo dài không? Chắc chắn là không. Công tác hoạch định sẽ có ích cho bạn khi muốn bắt tay để tạo ra sự thay đổi cần thiết.

4.2 Ai làm công việc hoạch định văn phòng?

Các sếp là người chịu trách nhiệm làm kế hoạch. Xưa nay vẫn thế, đúng không?

Xin trả lời là điều này chưa chắc đã đúng.

Vấn đề ai làm kế hoạch sẽ còn tùy vào loại kế hoạch gì, cho thời hạn nào.

- Kế hoạch phát triển công ty trong 3 năm, 5 năm là do cấp quản lý cao nhất chịu trách nhiệm, nhưng tùy vào văn hóa của từng công ty, có thể với cách hoạch định từ dưới lên, nhân viên cũng có cơ hội tham gia.
- Kế hoạch công việc của từng bộ phận thường được các trưởng phòng, trưởng bộ phận đưa ra cho từng năm, 6 tháng hay từng quý, có sự bàn bạc với các nhân viên.
- Từng công trình, dự án thì có kế hoạch của dự án với tiến độ thời gian cụ thể do nhóm dự án và người quản lý dự án thiết lập.

Bài tập tiếp theo sẽ giúp bạn xác nhận vai trò của bạn trong việc hoạch định văn phòng.

Thực hành 7

7 phút 



Hãy thử điểm lại xem tại văn phòng trong công ty của bạn đang có các loại kế hoạch nào? Và những loại nào không có? Tại sao? Bạn có dự kiến thay đổi gì không?

.....

.....

.....

.....

A

Tùy thuộc vào qui mô, tính chất và nguồn lực của mỗi văn phòng mà kế hoạch của bạn có thể khác nhau. Nhìn chung, đối với công việc văn phòng, kế hoạch có thể bao gồm các loại sau:

- **Kế hoạch thường kỳ** là những hoạch định mang tính chất ảnh hưởng thường xuyên đến hoạt động của công ty như các chính sách, quy định, quy trình v.v...
- **Kế hoạch một lần**, như một loại kế hoạch dự án, nhằm phục vụ hay hỗ trợ cho việc thực hiện yêu cầu, mục tiêu công việc cụ thể của văn phòng hay của các phòng khác trong công ty.
- Những **công việc cụ thể** của các kế hoạch trên lại được tích hợp vào kế hoạch làm việc từng tháng, từng tuần của văn phòng.
- Căn cứ vào đó, mỗi nhân viên sẽ có danh sách “các việc cần làm” của riêng mình trong tuần, và cả cho từng ngày.

Tùy vào loại công việc, tầm quan trọng, quy mô, thời hạn của công việc và kinh nghiệm của bạn đối với công việc mà việc hoạch định sẽ đơn giản hay đòi hỏi phải chi tiết, đa dạng. Nhưng rõ ràng để tăng cường hiệu quả công việc thì từ nhân viên đến người quản lý ở các cấp, ai cũng cần thiết phải nắm được kỹ năng và có thói quen hoạch định.

4.3 Hoạch định công việc văn phòng như thế nào?

Trước khi hoạch định công việc văn phòng, bạn cần đặt cho mình các câu hỏi sau đây.

Câu hỏi đặt ra	Bước hoạch định
Tại sao phải lập kế hoạch này? Thông thường là vì có một yêu cầu phát sinh, hoặc vì chúng ta muốn thay đổi, cải thiện cái hiện có.	Tìm hiểu lý do, yêu cầu của việc hoạch định
Chúng ta đang ở tình trạng nào? Ta phải bắt đầu từ số không hay đã có kinh nghiệm với việc này, hay đang thực hiện nhưng còn kém hiệu quả, năng suất không cao v.v...	Phân tích hiện trạng thực tế đang diễn ra

Chúng ta muốn đi đến đâu, đạt được cái gì?	Xác định mục tiêu
Làm gì để đạt được điều ấy? Các bước chính cần phải tiến hành là gì, theo trình tự ra sao?	Đề ra một kế hoạch hành động với các công việc cụ thể
Khi nào thì ta muốn các bước công việc ấy hoàn tất? Ai sẽ chịu trách nhiệm thực hiện? Bằng phương thức nào? Cần có những phương tiện gì, phí tổn bao nhiêu? Lợi ích có được tương ứng với chi phí không? Chúng ta có được sự chấp thuận hay ủng hộ của ai?	Xác định tiến độ thời gian, phân bổ nguồn lực cũng như phân tích chi phí-lợi ích
Làm sao để biết việc thực hiện diễn ra suôn sẻ? Dự kiến có khả năng lệch lạc gì xảy ra? Khi có diễn biến khác đi thì sẽ phải làm gì?	Theo dõi, kiểm soát và có kế hoạch điều chỉnh hoặc dự phòng
Kế hoạch có thể coi là hoàn tất chưa? Có đúng như những gì ta đề ra hay mong muốn không? Chúng ta rút ra được những kinh nghiệm gì? Có những điều gì cần sửa đổi hay cải thiện?	Đánh giá, đúc kết kinh nghiệm, đề ra các hướng phát triển sắp tới

Trả lời tất cả những câu hỏi này, bạn đã có được những bước cơ bản của hoạch định văn phòng.

1 Xác lập mục tiêu

- Xác định yêu cầu
- Xác định sự thay đổi
- Lựa chọn sự cải thiện

2 Lên kế hoạch các bước hành động

- Phân tích hiện trạng
- Mô tả kết quả muốn đạt được

A

- Xác định các nhiệm vụ chính
- Phân định trách nhiệm, phương thức, chi phí, yêu cầu được phê duyệt

3 Theo dõi và kiểm soát

- Xác lập các phương thức đo lường tiến độ của kế hoạch
- Lên kế hoạch dự phòng

4 Đánh giá và điều chỉnh

- Đánh giá kết quả và qui trình
- Đúc kết kinh nghiệm
- Áp dụng các bài học cho công việc sắp tới

Đến đây thì các bạn thấy rõ rồi, nếu thực hiện đầy đủ như thế thì chúng ta đang tạo ra một quy trình vòng xoắn của sự phát triển liên tục, và đây chính là động lực cho việc bảo đảm chất lượng, tính chuyên nghiệp và điều mà ta gọi là “theo kịp thời đại” trong tổ chức công việc của một văn phòng hiện đại.

Một cuốn sách khác của **Business Edge**, *Hoạch định và Kiểm soát công việc*, bàn bạc rất kỹ về các bước này. Trong khuôn khổ cuốn sách này, chúng ta chỉ tập trung vào bước thứ nhất “Xác lập mục tiêu” và “Các công cụ hoạch định văn phòng”.

4.4 Xác lập mục tiêu của công việc văn phòng

Công việc văn phòng, cũng như bất kỳ phòng ban nào khác, có những việc thường xuyên và những việc đột xuất. Với loại công việc nào thì người quản lý cũng cần nắm rõ mục tiêu, yêu cầu để có thể tổ chức thực hiện cho tốt.

Bài tập tiếp theo sẽ giúp bạn làm rõ các mục tiêu của công việc văn phòng.

Thực hành 8

3 phút 



Hãy nêu một số loại chính sách, quy trình mà văn phòng đã đưa ra. Bạn có hiểu được mục đích của mỗi quy định, quy trình đó không?



.....
.....
.....
.....
Có thể kể ra một số ví dụ thường gặp:

- Quy định về việc sử dụng máy móc thiết bị văn phòng, vệ sinh và an toàn lao động
- Quy trình tiếp nhận, xử lý và lưu trữ văn thư
- Các quy ước về trang phục và hành vi ứng xử tại nơi làm việc
- Quy định về việc sử dụng điện thoại
- Chính sách của công ty về bảo vệ môi trường
- Nội quy và lễ lối làm việc của cơ quan

Tùy theo tính chất và quy mô hoạt động của công ty mà có yêu cầu xác lập các quy trình, hệ thống cụ thể. Nhưng mục đích chung của các hệ thống, quy trình là đều để đảm bảo một số khía cạnh hoạt động của công ty có nề nếp và hiệu quả.

Khi văn phòng thực hiện công tác hoạch định này, cũng như các công việc sự vụ khác, thì luôn luôn phải ghi nhớ một số nguyên tắc để xác định mục tiêu và yêu cầu của chúng. Sau đây là một số nguyên tắc cơ bản khi xác định mục tiêu:

- Mục tiêu của từng công việc phải nhắm tới mục tiêu chung và lâu dài của công ty, bám sát các yêu cầu, chỉ tiêu do cấp trên hoặc các đơn vị đưa ra.
- Mục tiêu có nêu thời hạn cụ thể.
- Mục tiêu càng định lượng rõ ràng càng tốt.
- Mục tiêu cần phải vừa tầm, thực tế, và có khả năng thực hiện.

Ví dụ: Cấp trên đưa ra yêu cầu tin học hóa công việc văn phòng. Việc này nằm trong mục tiêu chung của cơ quan là tăng cường hiệu quả và năng suất hoạt động.

Sẽ là không cụ thể nếu bạn đề ra mục tiêu đại loại như: *Toàn thể*

A

nhân viên công ty đều sử dụng thành thạo vi tính văn phòng từ nay đến cuối năm.

Để xác định được một mục tiêu cụ thể hãy trở lại với các bước hoạch định của chúng ta, và tiến hành phân tích hiện trạng:

- Qua nghiên cứu bảng thống kê số lượng và hiện trạng các máy vi tính hiện có, những máy móc thiết bị nào cần nâng cấp, sửa chữa, thay thế mới...? Kinh phí dự trù khoảng bao nhiêu? Cần bao nhiêu thời gian?
- Những bộ phận nào cần thiết phải được trang bị các phần mềm quản lý mới? Cụ thể là các phần mềm nào? Kinh phí khoảng bao nhiêu? Cần bao nhiêu thời gian đến khi các phần mềm được cài đặt xong và sử dụng thành thạo để đưa vào quy trình công việc chung?
- Những nhân viên nào cần thiết phải được đào tạo kiến thức vi tính cơ bản/ nâng cao để thực hiện chương trình vi tính hóa? Hình thức đào tạo như thế nào? Có cần tuyển dụng nhân viên mới không? Tương ứng với kinh phí bao nhiêu? Cần bao nhiêu thời gian?
- Như vậy ước lượng chung cần bao nhiêu thời gian, tiền bạc và nhân lực? Với tổng kinh phí dự trù thì công ty có khả năng đầu tư trong bao lâu? Tình hình sản xuất - kinh doanh có cho phép không? Có trở ngại gì trong quá trình thực hiện? Nếu có thì ảnh hưởng của nó lên kế hoạch ra sao, và dự kiến sẽ làm gì để đảm bảo tiến độ?

Sau khi đã phân tích hiện trạng, dự kiến toàn bộ các yếu tố cần thiết cho quá trình tổ chức thực hiện kế hoạch, bạn đã hiểu rõ “Mình đang ở đâu và muốn đi đến đâu”, và bạn có thể sẽ đưa ra mục tiêu cụ thể như sau:

“Đến cuối quý 2 năm nay, tỷ lệ nhân viên thành thạo vi tính sẽ là 60%, (tăng 20% so với số liệu hiện hành do phòng nhân sự cung cấp); 3 phần mềm quản lý mới sẽ được đưa vào áp dụng cho các khâu X, Y, Z trong số 8 khâu cần thiết phải trang bị; và kinh phí dành cho chương trình tin học hóa được phân bổ hợp lý cho toàn bộ kế hoạch 2 năm của chương trình.”

Chí ít là khi chưa đi vào hoạch định cụ thể, bạn cũng đã có một bức tranh chung là để đạt được yêu cầu “tin học hóa công việc” do sếp giao, bạn cần một chương trình lớn trong 2 năm và từng bước tiến hành với những chỉ tiêu trong tầm thực hiện ở từng giai đoạn một

liên quan đến đào tạo, công cụ và kinh phí. Từ mục tiêu khả thi này, bạn có thể tiến hành hoạch định các bước phải làm.

A

Thực hành 9

5 phút 



Công ty bạn có yêu cầu cải tiến kỹ năng giao tiếp qua điện thoại của toàn bộ nhân viên để tạo hình ảnh tốt hơn đối với khách hàng. Bạn hãy đề ra mục tiêu cho kế hoạch đó.

.....

.....

.....

.....

Câu trả lời của bạn có thể khác nhưng bạn có thể tham khảo các mục tiêu cho kế hoạch cải tiến kỹ năng giao tiếp qua điện thoại cho nhân viên như sau.

- 100% nhân viên tham dự khóa học “Kỹ năng giao tiếp điện thoại”
- Xây dựng bảng tiêu chuẩn về giao tiếp điện thoại với khách hàng
- 90% các trường hợp giao tiếp trên điện thoại tuân theo bảng tiêu chuẩn trên
- Các mục tiêu trên phải được thực hiện trước tháng 6 năm nay.

Trước mỗi công việc phải thực hiện bạn đừng bao giờ quên xác định rõ yêu cầu, đề ra mục tiêu phù hợp và cụ thể, có thời hạn hoàn tất, có tính thực tế và khả thi. Đây là yếu tố đầu tiên động viên bạn bắt tay vào việc, và sẽ góp phần đảm bảo sự thành công.

4.5 Công cụ tổ chức hoạch định công việc văn phòng

Chúng ta đã có mục tiêu, chúng ta biết các bước phải tiến hành, nhưng còn phải lập tiến độ thời gian, còn phân công trách nhiệm v.v... làm sao nhớ hết và theo dõi một cách khoa học?

A

Thực hành 10

3 phút 



Mỗi khi muốn hoạch định công việc, bạn thường nghĩ đến, hay sử dụng, công cụ nào?

.....

.....

.....

Bạn có thể sử dụng các công cụ sau đây để lập kế hoạch:

■ **Kế hoạch trong 2 năm hay 5 năm**

thường nằm trong các quyển kế hoạch có khi dày từ mấy chục đến cả trăm trang với đầy đủ các chương, phần, biểu bảng v.v...

■ **Kế hoạch hoạt động hàng năm hay từng quý**

thường xuất hiện trong các **bảng kế hoạch** cũng độ trên dưới mười trang.

■ **Kế hoạch công việc:** thường được ghi ra trên các bảng như **bảng tiến độ, sơ đồ Gantt, bảng phân công v.v...**

■ Tùy theo quan điểm quản lý muốn nhấn mạnh đến thời gian thực hiện công việc hay con người thực hiện công việc mà lựa chọn cách thể hiện tiện dụng.

■ Các loại bảng này thường được dùng cho các kế hoạch một lần, kế hoạch dự án và được treo lên hoặc đặt tại nơi dễ thấy nhất cho tiện theo dõi và cũng với mục đích nhắc người, nhắc việc.

Theo cách nào thì thông thường bảng kế hoạch cũng sẽ bao gồm các yếu tố chính:

■ công việc;

■ thời hạn;

■ người (hoặc đơn vị) chịu trách nhiệm.

Một số mục khác có thể thêm vào tùy theo yêu cầu hoạt động:

■ **Mức độ ưu tiên.** Khi có nhiều công việc phải thực hiện cùng lúc, người quản lý thường cho mức độ ưu tiên của công việc bằng cách đánh số 1,2,3 hay A,B,C để chỉ ra mức độ khẩn cấp, quan trọng và không quan trọng của công việc.



- **Thời gian bắt đầu, thời gian chấm dứt, tổng thời gian cần thiết.**
 - Theo dõi **tiến độ** hiện nay (đã hoàn tất, tạm ngưng lại, có thay đổi).
 - Tên người **chịu trách nhiệm** chính.

Tuy nhiên, đừng nên thiết kế một công cụ hay kẻ một biểu bảng quá nhiều cột, mục, nhiều chi tiết rườm rà, không cần thiết hoặc không mang tính phổ biến thì sẽ làm rối ren thêm thay vì phục vụ việc hoạch định. Tốt nhất là chừa ra một cột “ghi chú” dự phòng cho các khoản phụ cần ghi thêm.

- **Lịch công tác cả năm** thường được đưa vào các quyển sổ đã có kẻ ngày, tháng sẵn, thậm chí có cả các giờ trong ngày. Ít khi công việc của năm được đưa lên biểu bảng (trừ khi cần một bảng tóm tắt các sự kiện, tiến độ dấu mốc trọng đại nhất trong năm của công ty), dễ hiểu thôi vì sẽ mất cả mấy dãy tường để mà treo lên cho hết!
- **Lịch công tác tháng** có thể được đưa lên với các công việc hoặc mốc công việc chính của văn phòng trong tháng đó.
- **Lịch công tác tuần** là thường thấy nhất ở các văn phòng; được ghi trên bảng để xóa để thay đổi nội dung hàng tuần.
- Cá nhân có **sổ tay** riêng cho công tác được giao, cũng thường là có kẻ sẵn (giờ) ngày, tuần, tháng trong cả năm. Nhưng hàng ngày thì nhân viên biết khéo léo tổ chức công việc cũng nên dựa trên các nguyên tắc ưu tiên để lập ra **danh sách những việc cần làm** (a “to-do” list). Công cụ này không những tiện dụng cho việc sắp xếp công việc, quản lý thời gian trong ngày mà còn hữu ích khi đến kỳ đúc kết, đánh giá kết quả làm việc cá nhân.

Bạn có thể tham khảo thêm cuốn *Hoạch định và Kiểm soát Công việc* trong bộ sách Tăng Hiệu Quả Làm Việc Cá Nhân của Business Edge.

Bạn vừa đi qua các bước cơ bản của việc hoạch định công việc văn phòng. Bạn cũng đã nhận biết các vai trò của văn phòng và khách hàng mà văn phòng phục vụ. Bạn cũng học các bước hoạch định công việc văn phòng như là xác lập mục tiêu, lập kế hoạch hành động, theo dõi và kiểm soát, và đánh giá và điều chỉnh. Bây giờ là lúc để bạn tìm hiểu một khía cạnh chức năng của văn phòng: quản lý cơ sở vật chất của văn phòng. Nhưng trước khi nghiên cứu phần tiếp theo, bạn hãy xem lại các mục tiêu của phần này và hoàn thành bài tập tự đánh giá 1.

A

Hãy tự đánh giá 1

10 phút 



- 1 Trong bảng liệt kê các công việc dưới đây, bạn hãy đánh dấu (X) vào các việc thường xuyên của phòng, và dấu (V) vào các việc hỗ trợ phòng ban khác mà phòng hành chánh thực hiện.
 - a đặt in thêm tập giới thiệu và tài liệu tiếp thị của công ty
 - b hướng dẫn nhân viên kỹ thuật điền mẫu hợp đồng thuê dịch vụ lắp máy
 - c thiết kế thư mời dự hội nghị khách hàng
 - d đăng ký hội trường tổ chức tổng kết cuối năm
 - e hướng dẫn khách quay số nội bộ để nói chuyện với nhân viên có thể giải thích vấn đề mà khách đang thắc mắc
 - f lập quy trình theo dõi các hóa đơn mua văn phòng phẩm chưa quyết toán
 - g phát hành lịch công tác tuần của công ty
 - h thống kê cập nhật các văn bản liên quan đến thuế thuộc ngành hàng sản phẩm của công ty
 - i điều xe đi đón đoàn khách nước ngoài
 - j tập hợp các catalogue chào giá linh kiện dùng trong sản phẩm của công ty
- 2 Hãy sắp xếp các đối tượng sau đây vào hai cột: (A) khách hàng nội bộ, và (B) khách hàng bên ngoài của văn phòng.
 - a Nhóm công ty lữ hành chuyên lo visa cho nhân viên đi công tác
 - b Nhóm dự án phát triển sản phẩm mới của công ty
 - c Hai nhân viên tập sự của phòng marketing
 - d Chuyên gia tư vấn đến làm việc với sếp
 - e Chuyên gia tư vấn đang làm việc bán thời gian với phòng kỹ thuật
 - f Đội nghiên cứu thị trường của một công ty đa quốc gia đang tìm hiểu khả năng ký hợp đồng thầu phụ với công ty
- 3 Phòng hành chánh của công ty đang chuẩn bị hội nghị khách hàng. Hãy sắp xếp các bước hoạch định công việc sau đây theo một thứ tự hợp lý (điền số từ 1 đến 7).

- xác định nguồn kinh phí để tổ chức hội nghị
 - ghi ra các bước chính cần phải tiến hành trước, trong và sau hội nghị
 - phân công người chịu trách nhiệm từng mảng công việc lớn (thư mời, danh sách, đặt chỗ & phục vụ thức ăn, liên hệ các diễn giả, v.v...)
 - thảo luận với các bộ phận liên quan và nhóm để thống nhất mục tiêu và các yêu cầu cụ thể của hội nghị lần này
 - xác lập tiến độ thực hiện mỗi bước công việc của quá trình chuẩn bị
 - đánh giá mức độ hoàn thành, tổng kết rút kinh nghiệm cho các lần khác, thực hiện các việc còn lại sau hội nghị
 - dự kiến khả năng có diễn biến sự cố như mưa, cúp điện đột xuất v.v... và kế hoạch dự phòng
- 4 Trong ba tháng còn lại của năm 200X (tháng 10, 11 và 12) công ty sẽ có rất nhiều sự kiện lớn như tiếp các đoàn khách, hội nghị tổng kết, tham dự các triển lãm và diễn đàn, v.v... mà Phòng hành chính chịu trách nhiệm tổ chức. Bên cạnh các hoạt động thường nhật mà Phòng phải đảm bảo, Phòng Hành chính đồng thời cũng có một số dự án đang đi vào giai đoạn kết thúc trong những tháng cuối năm. Bạn hãy đề nghị một số công cụ hỗ trợ cho việc hoạch định công việc mà Phòng có thể sử dụng để đảm bảo kết quả hoạt động của mình.

Bạn có thể tìm đáp án cho những câu hỏi này ở phần *Đáp án bài tập tự đánh giá* ở cuối cuốn sách.

A



5 Tóm tắt

- Mặc dù môi trường kinh doanh liên tục vận động với rất nhiều thay đổi đang diễn ra thường xuyên, văn phòng, hay phòng hành chánh, vẫn tồn tại như một đơn vị chức năng chủ lực, và nhất thiết cần được quản lý hiệu quả, góp phần đảm bảo kết quả hoạt động của công ty.
- Tùy theo quy mô và tổ chức công ty mà văn phòng có thể đảm trách những công việc khác nhau. Cần thiết phải phân định rõ vai trò của văn phòng, nói rõ hơn là của phòng hành chánh, trong tương quan với các phòng chức năng khác thì mới hoạch định, tổ chức thực hiện công việc của phòng một cách hiệu quả và chuyên nghiệp được.
- Vai trò của văn phòng là một trung tâm dịch vụ hỗ trợ cho việc hoàn thành các chức năng chính của công ty do các phòng, ban, bộ phận khác đảm nhiệm. Đây chính là trung tâm tiếp nhận, xử lý, truyền đạt thông tin và phối hợp các quy trình hoạt động của công ty, cánh tay đắc lực của các cấp quản lý cấp cao hỗ trợ thực hiện chính sách quản lý, hỗ trợ đội ngũ quản lý hoàn thành trách nhiệm, trung tâm hoạch định và kiểm soát các hoạt động đảm bảo thường nhật, và là trung tâm cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho các phòng, ban chức năng trong các hoạt động hoặc dự án chuyên biệt.
- Đối tượng mà văn phòng phục vụ gồm khách hàng từ bên ngoài và khách hàng nội bộ.
- Những bước hoạch định cơ bản nhằm vào phục vụ cho mục đích gì, trả lời cho câu hỏi nào sẽ diễn ra một cách hợp lý khi ta suy tính cho công việc, từ khâu phân tích hiện trạng, xác định mục tiêu, đến việc vạch ra các việc cụ thể, phân bổ nguồn lực, tiến độ, theo dõi kiểm tra và đánh giá kết quả thực hiện.
- Trước mỗi kế hoạch công việc, đừng quên xác định rõ yêu cầu, đề ra mục tiêu phù hợp và cụ thể, có thời hạn hoàn tất, có tính thực tế và khả thi.
- Có một số công cụ hoạch định hữu dụng mà người quản lý văn phòng cần làm quen và áp dụng nhằm tăng cường hiệu quả công việc văn phòng.

6 Suy ngẫm

A



Bây giờ bạn dành 5 phút để suy ngẫm những vấn đề vừa nghiên cứu và nghĩ xem bạn sẽ áp dụng chúng vào thực tế công việc của bạn như thế nào? Hãy viết ra những suy nghĩ của bạn:



A! Tôi đã học được...

.....

.....

.....

Áp dụng khi nào?

.....

.....

Áp dụng điều đó ở công việc nào?

.....

.....

.....



A! Tôi đã học được...

.....

.....

.....

Áp dụng khi nào?

.....

.....

Áp dụng điều đó ở công việc nào?

.....

.....

.....

Phần B

Quản lý cơ sở vật chất của văn phòng

1 Dẫn nhập

Đối với nhiều người trong chúng ta, văn phòng gần như là ngôi nhà thứ hai của mình, vì thời gian chúng ta có mặt ở đó đôi khi còn nhiều hơn thời gian sinh hoạt ở nhà. Nhưng không chỉ có thế, văn phòng làm việc còn là nơi mà chúng ta gắn bó, dành nhiều tâm lực, suy nghĩ, và cống hiến cho công việc.

Với vai trò và chức năng của văn phòng trong công ty như đã đề cập ở Phần A, người quản lý văn phòng - hơn ai hết, là người nắm các quy trình công việc cũng như tổ chức các kênh truyền thông nội bộ - gần như đương nhiên là người chịu trách nhiệm về việc chăm lo cho hình ảnh của công ty. Nhà quản trị cần biết tạo một môi trường làm việc đảm bảo yêu cầu sức khỏe, an toàn, thoải mái cho người làm việc, các yếu tố căn bản ảnh hưởng đến năng suất lao động, và hiển nhiên liên quan mật thiết đến lợi nhuận của công ty.

Phần B của cuốn sách này nhắm đến việc giúp trang bị cho bạn các kiến thức và kỹ năng liên quan đến việc quản lý cơ sở vật chất của văn phòng.

Sau khi hoàn thành phần này, bạn sẽ có thể thực hiện tốt hơn việc:

- Mô tả và ứng dụng các nguyên tắc bố trí và sắp xếp không gian văn phòng hợp lý và khoa học;
- Lập kế hoạch tổ chức và quản lý công việc tiếp tân góp phần tạo hình ảnh tốt cho công ty;
- Xác định các nguyên tắc quản trị cơ sở vật chất hỗ trợ hiệu suất công việc chung;

B

- *Dẫn nhập*
- *Tổ chức không gian làm việc*
- *Quản lý khu vực tiếp tân*
- *Quản trị cơ sở vật chất của văn phòng*
- *Quản lý việc sử dụng nguồn cung ứng và dịch vụ bên ngoài*
- *Tóm tắt*
- *Suy nghĩ*

- Mô tả các khâu cơ bản trong việc quản lý sử dụng dịch vụ từ bên ngoài.

B

2 Tổ chức không gian làm việc

Không gian làm việc là “môi trường sống” của nhân viên trong văn phòng. Mỗi thành tố trong không gian ấy, từ ánh sáng, nhiệt độ, màu sắc cho đến bàn ghế, giấy tờ... đều có thể tạo ảnh hưởng tích cực hay tiêu cực lên kết quả làm việc của mọi người trong văn phòng. Phần sau đây sẽ giúp bạn tìm hiểu những nguyên tắc và cách thức để tạo ra một không gian làm việc hiệu quả.

2.1 Nhu cầu và cách thức tổ chức bố trí văn phòng

Thực hành 12

5 phút 



Bạn đang ở trong một không gian hết sức quen thuộc tại văn phòng làm việc của mình. Sự quen thuộc có khi làm cho ta không để ý kỹ. Hãy dành ra vài phút, ngắm nhìn bao quát văn phòng của bạn với cái nhìn của một nhân viên mới. Bạn có phát hiện ra điều gì thú vị không? Bạn có muốn thay đổi hay sắp xếp khác một cái gì đó không? Tại sao?

Bạn có thể phát hiện ra rằng bàn làm việc chưa được sắp xếp hợp lý, hoặc ánh sáng không đủ hay quá chói vào máy tính của bạn, hoặc giấy tờ vương vãi đâu đó trông rất bừa bộn v.v....

Dưới đây là một số trả lời của các nhà quản lý để bạn tham khảo:

- “Có cần thiết phải đứng lên đi vòng qua bàn này để tới lấy hồ sơ trong tủ kia không?”
- “Có phải mất thì giờ xoay hướng màn hình vi tính mỗi khi nắng chiếu chiếu qua cửa sổ không?”
- “Đã bao nhiêu lần mình và đồng nghiệp bị vấp phải sợi dây điện thoi giữa hai cái bàn phía cuối phòng rồi mà cũng không nhớ để tránh nữa.”

B

Bạn có thể đồng ý với tôi rằng không gian làm việc thực sự có ảnh hưởng đến năng suất và hiệu quả công việc của bạn. Việc tổ chức không gian làm việc sao cho đảm bảo sự thuận tiện, thoải mái, an toàn cho nhân viên trong các thao tác và hoạt động thực hiện nhiệm vụ công việc là một yêu cầu thực sự mà người quản lý cần quan tâm và đáp ứng.

Đối với các công ty lớn, công ty mới thành lập hay vừa xây dựng trụ sở to đẹp khang trang thì việc tổ chức bố trí phòng ốc, trang trí nội thất văn phòng v.v... thường được giao cho các đơn vị dịch vụ có kinh nghiệm và chuyên môn thực hiện. Ngày nay có cả những “văn phòng thông minh” mà việc bố trí cũng như sử dụng mọi hệ thống thiết bị như chiếu sáng, điều hòa không khí, cửa, liên lạc viễn thông v.v... đều được điều khiển tự động.

Dù cho có tư vấn chuyên môn, dùng phần mềm hỗ trợ, hay tự tay phác họa cách bài trí trong văn phòng, người quản lý cũng không thể bỏ qua một số nguyên tắc đáng lưu ý và các yếu tố cần cân nhắc. Chúng ta sẽ lần lượt điểm qua các nguyên tắc và những yếu tố này.

2.2 Một số nguyên tắc cần lưu ý khi bố trí văn phòng

Trước khi bắt đầu tổ chức không gian làm việc, bạn cần nắm rõ một số nguyên tắc bố trí văn phòng. Phần này sẽ cung cấp cho bạn 4 nguyên tắc: Đánh giá nhu cầu, Phân tích mối quan hệ giữa công việc, nhân viên và thiết bị, Lựa chọn bàn ghế, và Chú ý các yếu tố liên quan.

2.2.1 Đánh giá nhu cầu

B

Giống như khi hoạch định công việc thì cần phải nắm rõ hiện trạng, trước khi bố trí văn phòng, hay có yêu cầu thay đổi cách bố trí hiện tại, bạn cần biết rõ nhu cầu sử dụng mặt bằng. Có hai phương pháp để tìm hiểu nhu cầu của nhân viên trong bố trí văn phòng.

Bạn có thể bắt đầu bằng cách đặt câu hỏi trong bài tập sau đây.

Thực hành 12

3 phút 



Hãy đặt những câu hỏi mà bạn cần trả lời trước khi tổ chức không gian làm việc.

.....

.....

.....

.....

Một số câu hỏi sẽ được đặt ra:

- Bao nhiêu người đang hoặc sẽ làm việc ở đây?
- Những người này thực hiện loại công việc gì?
- Có ai có chức vụ đặc biệt không?
- Công việc có đòi hỏi sự yên tĩnh, hay sự giao tiếp thường xuyên với các phòng khác hoặc với khách bên ngoài?
- Cần các thiết bị gì để phục vụ công việc?
- Có ai có những nhu cầu đặc biệt cần được quan tâm không (người ngồi xe lăn, người thiếu năng v.v...)?

Khi có lời đáp cho các câu hỏi đặt ra, bạn đã có cơ sở để tiến hành bố trí sắp xếp không gian làm việc tại văn phòng.

Một phương pháp khác là bạn có thể liệt kê ra một bảng phân tích nhu cầu mặt bằng có nội dung tương tự như bảng dưới đây:

B

Đề mục	Số m ² /người	Số người	Tổng cộng (m ²)
Phòng giám đốc			
Phòng các phó giám đốc			
Phòng hành chánh			
Phòng kế toán tài vụ			
Phòng kinh doanh – tiếp thị			
Phòng kỹ thuật (thí nghiệm, nghiên cứu)			
Phòng thu mua – vật tư			
Khu vực tiếp tân			
Khu vực sảnh & hành lang, lối đi			
Phòng họp lớn			
Phòng họp nhỏ			
Phòng photocopy & in ấn			
Buồng chứa vật tư, văn phòng phẩm			
	m ² /món	Số lượng	Tổng cộng
Tủ kệ hồ sơ			
Các trang thiết bị khác			
1.			
2.			
3.			
.....			
Tổng cộng			

B

Không có quy định cứng nhắc nào về diện tích sử dụng dành cho cá nhân, nhưng thông thường các vị quản lý, người có chức vụ thì thường được bố trí mặt bằng rộng hơn đôi chút, tùy vào diện tích mặt bằng chung mà công ty có được.

Vị trí của văn phòng cũng được chọn tùy theo chức năng công việc. Nếu là văn phòng thu mua, cung tiêu thì nên bố trí gần xưởng hoặc kho để phục vụ sản xuất. Các phòng có chức năng tiếp xúc nhiều với khách thì nên bố trí ở phía trước, gần cổng. Các phòng thực hiện chủ yếu công việc nội bộ thì nên sắp xếp ở phía sau hoặc trên lầu v.v...

Tóm lại, điều đầu tiên khi tiến hành tổ chức văn phòng là biết rõ nhu cầu, mục đích và chức năng sử dụng mà cơ sở vật chất văn phòng sẽ phục vụ.

2.2.2 Phân tích mối quan hệ giữa dòng công việc, người làm việc và thiết bị hỗ trợ

Bạn đã từng thăm một phân xưởng sản xuất theo dây chuyền chưa? Việc bố trí máy móc thiết bị và vị trí làm việc của công nhân trong từng khâu, từng công đoạn có tạo cho bạn ấn tượng gì không? Ít nhất, bạn cũng nhận ra tính hợp lý và khoa học của dây chuyền có tính đến các yếu tố thao tác, nhân công và máy. Điều này có ý nghĩa gì đối với người quản trị văn phòng?

Nếu bạn có dịp quan sát cách tổ chức công việc gắn với việc sắp xếp chỗ ngồi của một số đơn vị dịch vụ mà luồng công việc có thể mô tả theo tuyến sơ đồ rất rõ rệt, như ngân hàng, bưu điện, hãng hàng không v.v... thì bạn thấy rõ việc bố trí các văn phòng đó cũng theo hướng hạn chế sự di chuyển không cần thiết, công việc đi theo chiều xuôi, tránh phải xuyên ngang hoặc trở ngược lại.

Văn phòng của bạn được bố trí như thế nào? Hãy cùng tìm hiểu qua bài thực hành sau.

Thực hành 13

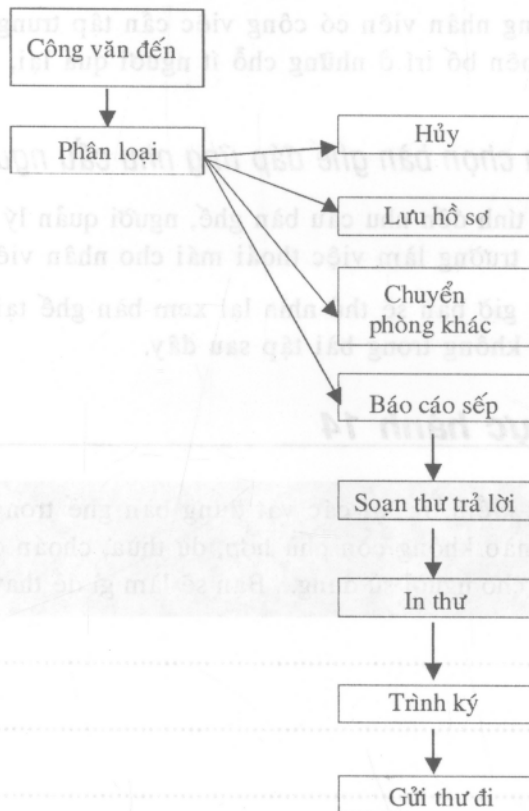
7 phút 



Bạn có thể mô tả theo sơ đồ dòng các khâu trong công việc mà phòng bạn đảm trách không? Hãy quan sát cách bố trí chỗ ngồi của nhân viên trong phòng. Bạn có lưu ý điều gì không khi so sánh cách bố trí này với sơ đồ công việc?

B

Bạn có nhận ra điều gì khi so sánh sơ đồ của bạn với qui trình xử lý công văn đến của nhân viên phòng hành chính nhé?



B

Với dòng công việc đơn giản trên cũng đã có một số điểm cần nhắc khi bố trí văn phòng, ví dụ: khoảng cách di chuyển giữa nhân viên và sếp, vị trí bàn đánh máy hoặc bàn vi tính so với chỗ để máy in, khoảng cách từ bàn nhân viên đến tủ hồ sơ, phương tiện hoặc phương thức chuyển thư đến các phòng khác v.v...

Tùy theo mức độ phức tạp của công việc mà việc bố trí được nghiên cứu sắp xếp hợp lý theo dòng công việc. Nói chung nên lưu ý:

- nhân viên hoặc nhóm công tác có công việc tương tự nên bố trí gần nhau;
- cần xem xét đến tính hợp lý của luồng công việc, và sự thuận tiện của luồng thông tin;
- nhân viên hoặc nhóm thường quan hệ với công chúng nên bố trí gần cửa;
- những nhân viên có công việc cần tập trung suy nghĩ nghiên cứu thì nên bố trí ở những chỗ ít người qua lại, yên tĩnh.

2.2.3 Lựa chọn bàn ghế đáp ứng nhu cầu người sử dụng

Khi tính đến nhu cầu bàn ghế, người quản lý cần chú ý tạo ra một môi trường làm việc thoải mái cho nhân viên.

Bây giờ bạn sẽ thử nhìn lại xem bàn ghế tại nơi làm việc có phù hợp không trong bài tập sau đây.

Thực hành 14

5 phút 



Hãy kiểm tra lại các vật dụng bàn ghế trong văn phòng xem có cái nào không còn phù hợp, dư thừa, choán chỗ, hoặc không vừa tầm cho người sử dụng... Bạn sẽ làm gì để thay đổi hay điều chỉnh?

.....

.....

.....

Bạn có thể đã liệt kê ra một số điều, tuy vậy, bạn có thể xem xét một số điểm sau đây khi lựa chọn bàn ghế cho nhân viên.

- Nên dùng các loại bàn ghế thiết kế có thể điều chỉnh được độ cao, độ nghiêng, phần tựa lưng v.v... phù hợp với vị trí và chức năng của họ.
 - Cũng cần hướng dẫn hoặc nhắc nhở nhân viên tạo tư thế đúng khi ngồi làm việc để có thể duy trì làm việc lâu bị mệt, không dẫn đến thương tổn do tư thế lệch, đặc biệt chú ý phần tựa lưng.
 - Bàn ghế nên bố trí sao cho luồng lưu chuyển (cả nhân viên lẫn giấy tờ) thuận tiện và hợp lý.
 - Từ chỗ ngồi có thể xoay chuyển lấy hồ sơ, dùng thiết bị mà không phải di chuyển xa và nhiều, hoặc phải cố với ngoài tầm.
 - Cần sắp xếp sao cho lối đi phải rộng đủ để không cản trở việc di chuyển. Và cũng lưu ý không để cho có những vật cản, dây điện thoại, kệ tủ mở v.v... có thể làm vướng và gây ra tai nạn.
- Tóm lại, cách mà bạn lựa chọn và sắp xếp bàn ghế không chỉ ảnh hưởng năng suất làm việc mà đến cả sức khỏe và sự an toàn của nhân viên.

2.2.4 Chú ý đến các yếu tố không khí, nhiệt độ, ánh sáng, màu sắc, âm thanh

Như đã nói từ đầu trong phần này, nơi làm việc được xem như là “ngôi nhà thứ hai” của nhân viên. Vì vậy, tạo ra môi trường sống thoải mái là một nhiệm vụ quan trọng của người quản lý.

Bây giờ chúng ta sẽ xem xét các yếu tố ảnh hưởng đến môi trường làm việc trong bài tập kế tiếp.

Thực hành 15

3 phút ⌚



Tại sao người quản lý cần quan tâm đến các yếu tố như không khí, nhiệt độ, ánh sáng... trong văn phòng?

.....

.....

.....

B

Không chỉ công nhân hay người lao động tay chân nặng nhọc thường bị các bệnh nghề nghiệp. Hiện nay người ta ngày càng nhận ra ngay chính những người làm việc văn phòng cũng có lắm vấn đề riêng. Các lời than phiền thường gặp là: hoa mắt, giảm thị lực, mau mệt mỏi, căng thẳng, viêm/dị ứng đường hô hấp, đau lưng, mỏi cổ và vai, ù tai v.v... Trong phạm vi cuốn sách này, chúng ta không đi sâu vào chi tiết các triệu chứng, nguyên nhân và cách giải quyết. Tuy nhiên, khi đề cập đến chúng, người quản lý rất cần lưu ý đến các yếu tố môi trường có ảnh hưởng đến sức khỏe và năng suất của nhân viên.

- **Thông gió / điều hòa không khí.** Văn phòng cần được thông thoáng. Việc bố trí cửa sổ, cửa lùa, thông gió cần phải được tính toán ngay từ khi thiết kế xây dựng. Các văn phòng sử dụng máy điều hòa không khí nên chú ý duy trì nhiệt độ mát mẻ thích hợp, không để quá lạnh. Cũng cần lưu ý bụi và sự ẩm mốc trong phòng máy lạnh lâu ngày. Đối với phòng có trải thảm hoặc màn dày, thỉnh thoảng cần được mở cửa cho thông thoáng. Đối với các thiết bị hiện đại dùng trong văn phòng như máy photocopy, máy in v.v... có tỏa nhiệt, cần có cách kiểm soát khi bố trí chúng.
- **Kiểm soát tiếng ồn.** Văn phòng trung bình có mức ồn 45 - 50 decibel. Độ ồn trên 100 decibel sẽ gây thương tổn cho thính giác. Không có thiết bị đo, bạn có thể đánh giá độ ồn quá lớn là khi không thể nghe trò chuyện bình thường ở khoảng cách một tầm tay. Tiếng ồn thường xuyên và khó chịu sẽ dẫn đến tình trạng khó tập trung, dễ phạm sai sót, tăng mức căng thẳng trong công việc và gây nhức đầu, ù tai, giảm thính lực.

Để giảm độ ồn, lý tưởng nhất là chọn vị trí đặt văn phòng nơi yên tĩnh. Nhưng khi không được kén chọn vị trí đặt văn phòng, bạn có thể xem xét một số cách giảm ồn. Ví dụ:

- sử dụng vật liệu (trần, tường, tấm ngăn, kính cửa, màn - thảm) có thể cách âm hoặc hấp thụ âm
- đặt riêng các thiết bị gây ồn (máy in phun, máy photocopy,...) trong phòng cách âm, hoặc đặt lên bề mặt làm giảm âm hoặc rung, hoặc che bằng vật liệu cách âm, hấp thụ âm
- giảm độ lớn (volume) của tiếng chuông điện thoại
- đậy/che bớt máy in phun

- bố trí tiếng nhạc êm dịu vào thời gian giải lao giúp giảm căng thẳng
- tạo nếp văn hóa công ty trong nhân viên, không nhất thiết phải “đi nhẹ, nói khẽ”, nhưng chí ít cũng không vô tình gây tiếng động lớn, ồn ào nơi làm việc.
- **Chiếu sáng.** Đây là một trong những yếu tố ảnh hưởng nhiều đến thị lực (bên cạnh tính thích hợp của ghế bàn và khoảng cách nhìn tới màn hình vi tính).

Ánh sáng cần phải:

- đủ sáng và không lóa mắt;
- được phân bố đồng đều và chiếu đúng hướng;
- chiếu từ trên xuống hoặc sau vai trái người ngồi làm việc (nếu thuận tay phải), không tạo bóng che tay viết.

Tránh để đèn quá gần tạo ảnh hưởng về nhiệt. Nên dùng đèn tiết kiệm điện năng và với đèn huỳnh quang thường dùng song song 2 bóng để tránh độ nhấp của một bóng ảnh hưởng đến thị giác.

Văn phòng cũng có thể tận dụng ánh sáng tự nhiên qua cửa sổ, trần kính hoặc khoảng mở (giếng trời) trong tòa nhà, nhưng không bao giờ bố trí bàn làm việc trực diện ánh sáng tự nhiên lùa vào từ cửa sổ, và nên có màn che thích hợp để tránh lúc nắng chiếu quá lóa.

- **Trang trí - màu sắc.** Văn phòng có thể sử dụng tranh, lịch, hoa và màu sắc của tường, rèm, thảm để trang trí. Cần chú ý việc trang trí này nhằm tạo ấn tượng về tính hiệu quả của văn phòng đối với nội bộ lẫn với khách, nêu được phong cách văn hóa công ty và thật sự tạo sự tiện ích hỗ trợ năng suất công việc của nhân viên, giảm nhẹ sự nặng nề của thiết bị, công nghệ. Phương châm trang trí là thanh lịch, hài hòa, không quá cầu kỳ choán chỗ hoặc chỏi với các tiện ích chung khác.
- **Thảm.** Nếu trải thảm cũng nên dùng màu nhẹ, và cần chú ý dùng loại vật liệu thảm không dẫn điện hoặc không tạo tĩnh điện vì tại văn phòng có nhiều thiết bị điện thì nền thảm dẫn điện có thể dễ gây điện giật.
- **Cây cảnh.** Cây cảnh giúp tạo sự gần gũi với thiên nhiên và tăng độ ẩm trong không khí. Tuy nhiên cần để phòng sâu một, và nên chọn loại cây thích hợp với việc đặt trong phòng (không cần nhiều ánh sáng mặt trời, đòi hỏi chăm sóc ít,...).

■ **Mách nhỏ với bạn về màu sắc:**

Màu hồng cam trong không gian rộng tạo cảm giác gần gũi, ấm cúng.

Màu xanh nước biển mát, nhẹ tạo cảm giác khoáng đạt trong một diện tích nhỏ hẹp.

Các màu nhạt làm căn phòng có vẻ rộng hơn. Màu trắng trần nhà phản chiếu ánh sáng tốt nhất.

Màu tường trắng hoặc kem giúp giảm phân tâm khi làm việc.

Các màu gốc, đậm nên dùng cho biểu tượng, biểu tượng của công ty, hoặc màu ghế.

Xu thế hiện đại còn thấy xuất hiện các loại hình văn phòng với không gian mở (các chỗ làm việc được ngăn cách bằng cây cảnh hoặc tấm chắn kính) giúp tăng cường sự giao lưu, mọi người trông thấy nhau khi đang làm việc, không có phòng riêng, cửa riêng. Việc bố trí theo cách này chiếm ít không gian, tiết kiệm năng lượng dùng cho máy điều hòa, đèn v.v...

Lại có văn phòng bố trí cụm công việc hoặc trạm /nhóm công việc được thiết kế theo nhiệm vụ công việc và nhu cầu cụ thể (bàn, ghế, tủ hồ sơ, máy tính, điện thoại), theo nhóm nhân viên có công việc liên quan; hoặc dùng vách ngăn đa chức năng (linh hoạt xếp mở theo yêu cầu, có bố trí kệ, giá, tấm ghim...) tổ chức không gian mở nhưng vẫn duy trì được tính riêng tư biệt lập.

Nhìn chung, dù bạn lựa chọn bố trí văn phòng theo phong cách nào, điều quan tâm vẫn luôn là sự tiện ích, thoải mái và an toàn cho chính những người sử dụng. Giống như ngôi nhà của bạn, không gian, môi trường làm việc là thông điệp về tính cách và hiệu năng của những "chủ nhân".

3 Quản lý khu vực tiếp tân

Chúng ta đã nghiên cứu một số yếu tố tại nơi làm việc. Bây giờ hãy xem xét một nơi mà ấn tượng đầu tiên sẽ ở lại lâu dài với khách hàng. Đó là khu vực tiếp tân.

3.1 Tầm quan trọng của khu vực tiếp tân

Hãy bắt đầu “nhìn ngắm” khu vực tiếp tân của công ty bạn.

Thực hành 16

5 phút 

B



Công ty của bạn có một khu vực tiếp tân hay không? Bạn có quan tâm đến nó không? Bạn có thấy hài lòng với nó không? Hãy nghĩ xem ai thường sử dụng và ai chịu trách nhiệm về khu vực này?

.....

.....

.....

.....

Đối với các công ty lớn với mặt bằng rộng rãi, khu tiếp tân có thể là nguyên một đại sảnh rộng rãi và sang trọng. Với công ty nhỏ, chỉ ít đây cũng là một chỗ tiếp khách khang trang. Dù quy mô nào thì các công ty cũng dành tầm quan trọng đúng mức cho khu vực tiếp tân vì đây là **nơi tiếp xúc đầu tiên với khách hàng, tạo ngay ấn tượng ban đầu về công ty**. Đối với phòng hành chính trong công ty, khu vực tiếp tân là điểm giao tiếp đầu mối liên kết văn phòng với khách hàng, mà cũng thường khi là điểm gặp giữa văn phòng với các khách hàng “nội bộ” trong ngày.

Chúng ta thử kể một số nhóm người thường dừng chân tại khu vực tiếp tân nhé:

- khách hàng/thân chủ của công ty
- các nhà cung ứng cho công ty
- các đơn vị dịch vụ đến thực hiện dịch vụ hoặc chào hàng
- người của các cơ quan, các công ty bạn, v.v... đến quan hệ công việc
- nhân viên, nhà quản lý của công ty thuộc các chi nhánh khác
- nhân viên, cấp quản lý trong công ty khi cần tiếp khách

3.2 Bố trí khu vực tiếp tân

Để thể hiện vai trò “nơi tiếp xúc đầu tiên, tạo ấn tượng ban đầu”, bạn nghĩ xem khu tiếp tân nên được bố trí như thế nào?

Bạn có thể theo một số tiêu chuẩn sau đây.

■ Quyết định vị trí

Trước hết là vị trí, chắc chắn là nó được dành một chỗ thuận tiện nhất để tiếp xúc với khách (thường là ngay mặt tiền công ty từ cửa chính bước vào), và mặt bằng tương xứng với tầm vóc của công ty.

■ Phản ánh văn hóa công ty

Cũng như phòng khách của nhà bạn thôi, bạn sẽ muốn khu vực tiếp tân “nói lên” phong cách và văn hóa của công ty. Tùy vào văn hóa công ty được xác lập mà bạn lựa chọn cách bài trí cho khu tiếp tân.

Khu vực tiếp tân nên:

- sạch sẽ và gọn gàng;
- không tạo cảm giác có sự cầu thả, thiếu chăm sóc;
- không trưng bày những gì có thể ảnh hưởng đến ấn tượng chung về công ty (một bức tranh khỏa thân rất đẹp dưới con mắt của một vị quản lý nào đó trong công ty, chẳng hạn, có nên đặt tại khu tiếp tân không?).

Biểu tượng của công ty, tranh ảnh, lịch, vật trang trí, bình hoa thường xuất hiện ở khu tiếp tân. Nhưng hình ảnh cá nhân, gia đình, người thân của nhân viên tiếp tân thì không nên đặt trong tầm nhìn của khách. Một số công ty với chương trình quản trị nguồn nhân lực tích cực cũng thường đặt hình ảnh các nhân viên có thành tích xuất sắc tại khu vực này để biểu dương và tác động động viên đến toàn công ty, nhưng cũng là để thể hiện tầm mức của công tác nhân sự tại công ty mình, gián tiếp tạo ấn tượng với khách hàng.

■ Sắp xếp khu vực tiếp tân

Bạn có thể áp dụng các bước và nguyên tắc trong phần **Tổ chức không gian làm việc** để tổ chức khu vực tiếp tân. Bạn có thể nghĩ đến một số mẹo nhỏ sau đây:

- Ghế để tiếp khách, và đủ ghế cho khách nếu phải ngồi đợi
- Bàn để đặt nước mời khách – (các công ty trước đây thường đặt sẵn bộ ấm trà)
- Giá để treo nón, dù hoặc áo mưa
- Kệ nhỏ đặt tài liệu thông tin về công ty (brochure, tờ tin v.v...) hoặc vài tờ báo, tạp chí (nhưng chú ý không để các số báo đã quá cũ)
- Quầy tiếp tân cũng có thể bố trí điện thoại dành cho khách, ngoài điện thoại nội bộ
- Khu vực tiếp tân cũng không nên quá xa một buồng vệ sinh, phòng khi cần thiết cho khách.

Bây giờ hãy xem tình huống sau đây.

Thực hành 18

5 phút ⌚



Bạn bước vào một công ty và thấy trên quầy tiếp tân một số vật dụng sau:

- danh bạ điện thoại
- ly tách dùng dở dang
- thiệp mừng sinh nhật
- đèn trang trí
- danh sách địa chỉ và số điện thoại thường dùng
- chậu cây cảnh (kiểng) nhỏ
- chồng giấy tờ văn thư đến
- gạt tàn thuốc có tàn
- thức ăn
- tệp giấy để ghi chú
- máy in vi tính
- tủ hồ sơ
- bảng thông báo nội bộ

Bạn làm gì để cải thiện khu vực tiếp tân của công ty này.

B

Chắc bạn đã dễ dàng giữ lại các “danh bạ điện thoại, danh sách địa chỉ và số điện thoại thường dùng, tệp giấy để ghi chú” vì chúng cần thiết cho công việc tiếp tân; và dẹp ngay các “ly tách dùng dở dang, gạt tàn thuốc có tàn, thức ăn” để giữ cho khu vực tiếp tân được sạch sẽ và lịch sự.

Còn “thiệp mừng sinh nhật”? Riêng tư quá, không phô bày ra dưới mắt khách làm gì, bạn đồng ý chứ?

“Đèn trang trí và chậu cây cảnh (kiểng) nhỏ” nếu phù hợp với không gian chung thì càng giúp tăng sự trang nhã của nơi này.

Nhưng “chồng văn thư đến” thì nên được xử lý nhanh chóng chứ không để lưu thường xuyên tại quầy tiếp tân.

Trừ khi quá thiếu mặt bằng, “tủ hồ sơ, máy in (thường dùng chung cho nhiều máy vi tính), bảng thông báo nội bộ” cũng không nên bố trí tại khu vực tiếp tân để tránh sự “nhộn nhịp” của chính nhân viên công ty tại khu vực này, và cũng tránh sự tiếp cận không cần thiết của khách đối với thông tin nội bộ.

Ất hẳn hoạt động trên đã giúp bạn tăng thêm sự chú ý đối với việc bố trí, tổ chức khu tiếp tân tại công ty của mình. Bây giờ chúng ta hãy nhìn sang “phần mềm” của khu tiếp tân nhé.

3.3 Quản lý bộ phận tiếp tân

Tiếp tân được coi là người đầu tiên mà khách hàng tiếp xúc khi họ đến văn phòng. Ngoại hình, ngôn ngữ, và hành vi của người tiếp tân phản ánh hình ảnh của công ty. Vì vậy việc đặt ra các bước để quản lý tiếp tân là rất quan trọng.

3.3.1 Xác định các nhiệm vụ chính của tiếp tân

Bạn hãy hình dung xem nhân viên tiếp tân phải thực hiện những công việc gì?

B

Thông thường, nhân viên tiếp tân trực thuộc phòng hành chính, và tùy theo quy mô và chức năng của công ty và của văn phòng, nhân viên tiếp tân có thể sẽ được giao các việc liên quan đến hành chính - quản trị chung, nhưng các công việc chính thuộc nhiệm vụ tiếp tân thường là:

- chào, đón khách;
- tìm hiểu yêu cầu của khách, hướng dẫn đến nơi hoặc người liên quan;
- tiếp nhận và xử lý các cuộc gọi và các thông tin qua điện thoại;
- xử lý sơ bộ thư tín /công văn đi – đến;
- xử lý hoặc chuyển các than phiền, các câu hỏi hoặc yêu cầu của khách;
- tổ chức việc đi lại (như điều xe, giúp lo visa, v.v...);
- tổ chức sắp xếp chỗ và trà nước cho các cuộc họp thông thường;
- phụ trách về văn phòng phẩm.

3.3.2 Xác định các kỹ năng yêu cầu

Để thực hiện công việc, người tiếp tân cần có một số các kỹ năng nhất định. Thử làm bài tập sau đây.

Thực hành 18

5 phút 



Kể ra những đặc tính của một người tiếp tân.

.....

.....

.....

.....

B

Vậy khi tuyển dụng nhân viên tiếp tân, các công ty thường chú ý đến những **phẩm chất và kỹ năng** nào?

Có thể kể các yêu cầu thường đặt ra với nhân viên tiếp tân là:

- kỹ năng giao tiếp tốt;
- giọng nói rõ, dễ nghe, biết biểu lộ sự thân thiện;
- lịch sự, nhã nhặn, ân cần, chu đáo;
- hiểu biết và lưu ý đến hành vi và việc giao tiếp phi ngôn ngữ;
- khả năng tổ chức tốt;
- kỹ năng giải quyết vấn đề, ứng xử linh hoạt;
- nhạy cảm với nhu cầu của người khác;
- biết thận trọng, bảo mật khi cần thiết;
- kiên nhẫn.

Nếu bạn chưa lưu ý đến điều nào trên đây, hãy bổ sung vào danh sách của bạn.

3.3.3 Đặt tiêu chuẩn cho tiếp tân

Với các nhiệm vụ và yêu cầu như thế, bạn ắt biết là để hoàn thành thì ngoài một số hướng dẫn, đào tạo căn bản, nhân viên tiếp tân cần được hỗ trợ bởi các quy trình, quy định rõ ràng. Những việc này được thực hiện như thế nào tại bộ phận tiếp tân trong công ty của bạn?

Bài thực hành sau sẽ chỉ ra một số tiêu chuẩn mà nhân viên tiếp tân phải tuân theo.

Thực hành 19

5 phút 



Công ty bạn đã có quy định gì đối với công việc tiếp tân?

.....

.....

.....

Cũng có thể gọi đây là những quy ước, nhưng nếu không có chúng thì rất dễ xảy ra sự lộn xộn hoặc điều không như ý. Thực tế, vì việc quản lý văn phòng và công việc tiếp tân thường được xem là chuyện mà “ai cũng biết”, ai cũng có thể có ý kiến, ai cũng nghĩ là mình làm được cho nên chúng ta cứ để nó tự nhiên diễn ra, cho đến khi nhận thấy có việc gì đó bất cập, nghe than phiền hoặc sự cố thì mới giải quyết hậu quả hoặc đối phó. Tốt hơn hết, hãy để cho cả văn phòng, toàn bộ nhân viên, và dĩ nhiên là nhân viên tiếp tân, biết rõ những gì công ty cho là được và không được, nên hay không nên. Một số điều cần phải lưu ý là:

- Trang phục tại nơi làm việc (cô tiếp tân mặc áo “hai dây” hay áo sát nách được không? nhân viên mặc quần jeans áo pull được không? khách mặc quần ngắn có mời vô không?)
- Khi cần rời chỗ tiếp tân thì có thể vắng mặt bao lâu? Ai sẽ thay thế tạm?
- Có ghi tên, chức vụ, mối quan hệ, giờ giấc đến, đi của khách không? Như thế nào?
- Cách thức xử lý các cuộc gọi, chuyển cuộc gọi, yêu cầu chờ, ghi nhận tin nhắn;
- Ai được ưu tiên, thứ tự ưu tiên khi xử lý cuộc gọi, khách đến, điều xe;
- Các vấn đề gì không được tiết lộ, hoặc trao đổi qua điện thoại;
- Định mức trà nước cho các loại khách, các cuộc họp;
- Mức độ quyền hạn xử lý công việc của nhân viên tiếp tân.

Trên đây chỉ là một số ví dụ, thực tế diễn biến đa dạng hơn nhiều. Người quản lý văn phòng cần đón đầu bằng cách cùng thảo luận và vạch ra với nhân viên tiếp tân các điều cần thống nhất, cũng như tiếp tục ghi nhận và bổ sung khi cần thiết để cho công việc tiếp tân và khu vực tiếp tân thể hiện tốt vai trò “bộ mặt” của công ty.

4 Quản trị cơ sở vật chất của văn phòng

B

Chúng ta đã “chăm sóc đặc biệt” khu vực tiếp tân, nhưng còn các cơ sở vật chất, tiện ích chung của công ty thì sao? Cũng như đối với trách nhiệm tổ chức không gian làm việc, phòng hành chánh thường đảm nhận việc “để mất tới” toàn bộ cơ sở vật chất của công ty.

4.1 Trang thiết bị

Trừ thiết bị máy móc chuyên dụng của khu vực sản xuất, các trang thiết bị máy móc dùng trong văn phòng, tại các phòng chức năng cần phải có danh mục đầy đủ về chủng loại, tính năng, ngày mua, hạn dùng, catalogue hướng dẫn sử dụng, và được thực hiện bảo trì định kỳ.

4.2 Phòng họp, hội nghị

Phòng họp cũng cần được chăm sóc như phòng làm việc hay phòng khách. Nó cần được đảm bảo theo các tiêu chuẩn về ánh sáng, thoáng khí, nhiệt độ, bàn ghế đầy đủ và phù hợp; cũng như có chuẩn bị các trang bị cần sử dụng cho mục đích các buổi họp (bảng, viết, giẻ lau, bảng lật có đủ giấy trắng, màn hình, máy chiếu v.v...)

4.3 Nhà vệ sinh

Ngoài việc cần bố trí đủ nhà vệ sinh tại các nơi thích hợp, cần giữ gìn cho đúng nghĩa của từ “vệ sinh” (có ai đó đã nói, vệ sinh là một trong những thứ mà khi có nó thì không ai để ý, nhưng khi không có nó, người ta nhận biết ngay). Đây là nơi cần sự sạch sẽ tối đa và cần bố trí người chăm dọn thường xuyên, đảm bảo đủ độ sáng, nước, và giấy vệ sinh. Có thể trang trí tạo vẻ tươi mát hay sang trọng. Không nên lạm dụng thuốc xịt khử mùi vì có thể gây thêm mùi khó chịu. Có thể bạn không ngờ, nhưng nơi này cũng chẳng kém gì phòng khách, là nơi thường tạo sự đánh giá về công ty của bạn đấy.

4.4 Cây xanh, sân bãi

Dù có cả khoảng sân rộng với cây xanh bóng mát, thảm cỏ và lối đi lát gạch hay chỉ là một mảng xanh, một vài chậu kiểng mang thiên nhiên gần lại nơi làm việc thì cũng không nên coi nhẹ việc chăm sóc chúng. Lá úa, hoa đã tàn, cỏ khô, chậu đầy bụi v.v... thì

thà không có cây kiểng còn hơn. Cũng như thế, bạn sẽ nghĩ sao khi thấy trong phòng khách công ty có hồ cá bể thế nhưng nước đục, bám rêu và... thậm chí có cá chết chưa vớt ra! Nếu không phân công được ai chăm sóc thì nên sử dụng dịch vụ bên ngoài khi công ty có những mảng xanh.

4.5 Chỗ nghỉ ngơi

Các công ty vừa thường thu xếp chỗ nghỉ ngơi cho nhân viên, không phải để ngủ trưa, mà là một nơi thư giãn, có ghế êm, không gian yên tĩnh thoải mái, thậm chí có thể có nhạc nhỏ, êm dịu giúp giảm căng thẳng trong mười phút, nhất là đối với các văn phòng mà công việc yêu cầu sự tập trung cao hay tính sáng tạo. Công ty nhỏ thường ít có điều kiện bố trí chỗ nghỉ ngơi cho nhân viên. Tuy nhiên, trong văn phòng cũng nên có một chỗ để nhân viên đến lấy nước, cà phê hoặc trà, có khi là vài thức ăn nhẹ giữa bữa; thường khi được đặt một tủ lạnh, bình nước, hoặc có cả lò vi sóng. Nên bố trí chỗ này sao cho nhân viên có thể có được tầm nhìn khác đi so với nội thất văn phòng, gần cửa sổ trông ra vườn cây hoặc cửa kính nhìn xuống cảnh quan, dưới phố, ngoài trời, chẳng hạn. Mười phút thay đổi hoạt động trong suốt cả buổi sẽ có tác dụng lấy lại cân bằng trong trạng thái của nhân viên, tạo lại hưng phấn khi trở lại tiếp tục công việc.

4.6 Văn phòng phẩm

Thực hành 20

5 phút 



Ngoài việc cần quan tâm quản lý các tiện ích chung như trên, văn phòng của bạn có chăm lo đến các “món vặt vặt” như giấy, bút, kéo, ghim v.v... không? Có khi nào bạn gặp vấn đề gì với các thứ vặt vãnh này không? Đó có thể là những vấn đề gì? Bạn đã giải quyết ra sao?

.....

.....

.....

Hãy nhớ xem văn phòng của bạn đã từng gặp các vụ đại loại như thế này chưa nhé:

B

- Bạn đang photocopy gần xong tài liệu cho các đại biểu của phiên họp chiều nay thì hết giấy, chẳng còn xin của phòng nào được nữa.
- Sếp “mắc vố” vì cây viết bạn chuẩn bị cho sếp ký hợp đồng ra mực không đều, làm cho nét ký bị lem nhem.
- Bút chì mua 8 hộp (hộp 6 cây) cho văn phòng có 5 người mà chưa đến nửa tháng thì đã hết sạch, mà có ai phải vẽ họa gì đâu (chỉ có nước vừa viết vừa gặm hay sao ấy!!!).

Toàn là những chuyện nhỏ, nhưng bức mình, phải không?

Và thông thường phòng hành chính sẽ đảm nhận trách nhiệm này cho toàn công ty. Với các dịch vụ cung ứng văn phòng phẩm hiện nay thì hoàn toàn có thể đặt hàng qua điện thoại và được giao tận nơi. Điều quan trọng là có quy trình và chuẩn mực thích hợp để phục vụ công việc, tránh gián đoạn không đáng có, đồng thời cũng xây dựng thói quen và trách nhiệm sử dụng hợp lý văn phòng phẩm cho nhân viên.

Tùy theo tính chất hoạt động của công ty mà văn phòng quyết định nên mua chứa số lượng lớn để giảm chi phí hay nên mua đủ dùng và tổ chức việc quản lý vật phẩm văn phòng.

Phòng hành chính có thể đặt hàng cho cả cơ quan theo yêu cầu của từng phòng. Cách này tiết kiệm chi phí vì tập trung mua nhiều có giảm giá, đúng chuẩn và theo định mức của công ty. Văn phòng nên tiến hành khảo sát, dự trù yêu cầu và đưa ra định mức hợp lý, cũng như lập sẵn các mẫu yêu cầu văn phòng phẩm hoặc phiếu đặt mua văn phòng phẩm ... thống nhất.

Cũng có thể để cho mỗi phòng tự mua, như thế sẽ linh động, được giao hàng nhanh, thích ứng nhu cầu riêng của phòng, nhưng phải có quy trình kiểm soát thích hợp.

Nếu công ty dùng nhiều văn phòng phẩm thì nên bố trí tủ đựng cho các loại thường xuyên có nhu cầu (như viết, kẹp giấy ...). Mọi người

có thể tự động lấy và sau đó điền vào sổ. Cách này đáp ứng nhanh cho nhân viên khi đang làm việc, nhưng dễ gây ra hao hụt.

Một cách khác là phân công người phụ trách (bạn có nhớ một trong những việc của nhân viên tiếp tân không?). Làm như vậy thì chặt chẽ nhưng chậm, bất tiện khi cần gấp.



Tuy không là hàng hóa hay sản phẩm chủ lực của công ty, nhưng việc **bảo quản văn phòng phẩm** cũng đặt ra một số điều đáng lưu ý:

- Không để nắng chiếu trực tiếp vào
- Không để trong không khí ẩm
- Xếp các loại thường dùng phía ngoài, nơi dễ lấy
- Loại nặng xếp bên dưới
- Các thứ nhỏ xếp chung nhóm lại, nhưng có ngăn riêng
- Ghi chú rõ trên kệ hoặc ngoài bìa hộp
- Duy trì thứ tự ngăn nắp, dẹp ngay các vỏ hộp, bao bì
- Có danh sách cập nhật tình trạng tồn kho / hàng đang có sẵn

Bạn thấy đấy, quản lý văn phòng bao gồm việc chăm lo “từ nhỏ tới lớn, từ trong ra ngoài”, như một tay hậu cần mẫn cán, nhưng đấy chính là sự thể hiện một trong các vai trò của văn phòng: “trung tâm hoạch định và kiểm soát các hoạt động, đảm bảo thường nhật (quy trình chỉ tiêu, định mức v.v...)” mà chúng ta đã bàn bạc ở Phần A.

5 Quản lý việc sử dụng nguồn cung ứng và dịch vụ bên ngoài

Ngoài việc phải mua nguyên vật liệu cho sản xuất, mua thiết bị, vật phẩm phục vụ hoạt động, các công ty dù ở quy mô nào cũng thường cần đến việc sử dụng dịch vụ cung ứng từ bên ngoài. Hiếm có công ty nào tự tổ chức thực hiện hoàn toàn mọi việc nằm trong các bước của kế hoạch nhằm đạt đến mục tiêu của công ty.

5.1 Tại sao phải sử dụng nguồn cung ứng và dịch vụ bên ngoài?

B

Bạn có thể trả lời câu hỏi này sau khi thực hiện bài tập sau đây.

Thực hành 21

5 phút 



Hãy kể ra một số loại dịch vụ mà công ty của bạn thường có sử dụng nguồn cung ứng từ bên ngoài. Bạn có biết vì sao công ty của bạn lựa chọn phương cách đó trong từng trường hợp không?

.....

.....

.....

Bạn có thể nhận ra các loại dịch vụ mà công ty bạn sử dụng dịch vụ bên ngoài.

Công việc thông thường	Công việc phức tạp
Chuyển thư	Vệ sinh
Chăm sóc hoa kiểng	Phục vụ bữa ăn
Photocopy số lượng nhiều	Sửa chữa và bảo trì máy móc
Thiết kế mẫu mã	Thiết kế phần mềm

Bạn có thể kể ra hàng loạt các loại dịch vụ rất đa dạng và khác biệt.

Đương nhiên đối với các loại nguyên vật liệu, trang thiết bị, máy móc, vật phẩm cần thiết để tạo ra sản phẩm hay phục vụ hoạt động của công ty thì văn phòng đã thường xuyên có quan hệ với các bên cung ứng sản phẩm.

Ngành công nghiệp dịch vụ đã trở nên ngày càng quan trọng trong nền kinh tế. Các nhà kinh tế luôn nhìn vào tỉ lệ tăng trưởng của ngành công nghiệp này để đo lường sự phát triển kinh tế bởi vì nó là biểu tượng của sự chuyên biệt hóa trong công việc.

Để trả lời câu hỏi tại sao và khi nào thì công ty sử dụng dịch vụ bên ngoài, hãy trở lại với loạt dịch vụ được nêu ở hoạt động 21 vừa rồi. Dù chúng đa dạng và khác biệt, vẫn có thể thấy điểm chung nhất của tất cả, đó là chúng *đáp ứng nhu cầu hoạt động của công ty trong các công việc, các lĩnh vực mà công ty không có sẵn chuyên môn, kinh nghiệm hoặc nguồn lực để thực hiện.*

B

Từ đó, chúng ta sẽ có thể suy ra các **lợi ích của việc sử dụng nguồn cung ứng dịch vụ từ bên ngoài** là:

- **tăng hiệu quả công việc** khi công ty chuyển một số chức năng công việc cho bên ngoài có chuyên môn sâu hơn, có kinh nghiệm và khả năng tổ chức thực hiện tốt hơn thay vì công ty tự lo liệu tìm tòi làm lấy việc ấy. Bằng cách này, công ty càng có thể tập trung nguồn lực cho các chức năng công việc chính thuộc tầm nhìn và sứ mệnh của công ty;
- **giảm chi phí**, công ty không phải đầu tư lớn về thiết bị và con người; đồng thời cũng giảm chi phí quản lý điều hành, tránh dư thừa nhân lực cho các việc không chính yếu, không thường xuyên;
- có cơ sở để **bảo đảm chất lượng**, vì trong một môi trường cạnh tranh, các cơ sở cung ứng dịch vụ có động cơ để “bán” được sản phẩm dịch vụ của mình bằng cách luôn luôn chăm lo, duy trì chất lượng dịch vụ mà họ cung ứng.

5.2 Sử dụng dịch vụ bên ngoài như thế nào?

Chúng ta đã phân tích các lợi ích và biết khi nào thì công ty nên sử dụng nguồn cung ứng dịch vụ từ bên ngoài, nhưng có cần phải quản lý việc này không? Hãy thử hình dung nếu không quản lý thì mọi việc sẽ ra sao.

Ví dụ: giữa tháng Tư trời nóng như thiêu mà hai máy lạnh đều hư, gọi nhiều lần cũng chưa thấy ai tới sửa; hay là suất cơm trưa ngày càng tệ, anh em chiều nào mới 4 giờ đã thấy đói rồi; hoặc nữa, phần mềm xuất hóa đơn chạy thế nào mà tháng này khách hàng kiện cáo lung tung lên; và cả chuyện nhỏ như câu chuyện cây viết ký hợp đồng của sếp không viết được, bạn còn nhớ không?

Có thể tránh được phần lớn các sự cố tương tự khi văn phòng dành ra ít thời gian **tổ chức và quản lý nguồn cung ứng** cả sản phẩm lẫn dịch vụ từ bên ngoài.

B

Xin trao đổi với bạn một số việc văn phòng nên thực hiện:

- **Lập danh sách** các thứ thường mua, các dịch vụ thường dùng; các sản phẩm và dịch vụ đã từng cần đột xuất, có ghi nhận rõ số lượng, số lần, giá hoặc chi phí, và nguồn cung ứng.
- **Có danh sách** với đủ chi tiết cần thiết về các nhà cung ứng mà công ty đã và đang sử dụng. Lưu lại một tập các quảng cáo và danh sách các nơi mới chào hàng (chúng ta sẽ luôn cần thông tin thêm, thông tin mới để so sánh và tránh thiệt hại cho công ty khi sử dụng cung ứng độc quyền).
- **Ghi nhận** các phản ánh, các ý kiến than phiền trong nội bộ (từ những người trực tiếp sử dụng) về các sản phẩm và dịch vụ đang được cung ứng.
- **Đánh giá theo các tiêu chuẩn.** Cần định kỳ đánh giá nhà cung ứng để có những chấn chỉnh kịp thời (xem xét các thay đổi về giá, chất lượng, v.v...).
- Các tiêu chí thường được quan tâm là:
 - chất lượng (mẫu mã, cung cách phục vụ v.v...)
 - giá, các khả năng giảm giá và yêu cầu về phương thức thanh toán (có cho trả sau, trả chậm, thanh toán nhiều kỳ, chuyển khoản v.v... không)
 - dịch vụ hậu mãi hoặc đào tạo chuyển giao
 - lợi ích lâu dài (so sánh giá có tính đến chi phí vận hành)
 - thời hạn giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ, khả năng cung ứng theo thời gian hoặc theo số lượng yêu cầu
 - chữ tín trong giao dịch

Điều này sẽ tùy thuộc nhiều vào nhu cầu và các ưu tiên của công ty, tuy nhiên khi văn phòng xác lập được các tiêu chí càng rõ ràng thì càng tránh được các phiền toái về sau, nhất là đối với các giao dịch có giá trị lớn. Tốt nhất là người phụ trách thu mua hay hợp đồng dịch vụ có được lý giải xác đáng cho sự lựa chọn nguồn cung ứng của mình, với lợi ích của công ty được đặt lên hàng đầu.

Đến đây bạn đã xem xét các vấn đề quản lý cơ sở vật chất của văn phòng bao gồm quản lý không gian làm việc, quản lý khu vực tiếp tân, và quản lý dịch vụ cung ứng từ bên ngoài. Ở mỗi vấn

để, bạn được cung cấp các nguyên tắc và các bước để quản lý một cách hiệu quả. Phần tiếp theo sẽ giới thiệu với bạn cách quản lý một nguồn lực quý báu khác của văn phòng: thông tin.

Hãy tự đánh giá 2

10 phút 

B



- 1** Văn phòng của bạn sắp tiếp nhận 2 nhân viên mới, vậy tổng số nhân viên sẽ là 7, sếp của bạn cho phép chuyển sang một căn phòng khác rộng hơn trong cùng một tòa nhà. Hãy liệt kê các yếu tố nào mà bạn cần cân nhắc khi chuyển phòng, và cách thức bạn giải quyết chúng.

.....

.....

.....

.....

.....

- 2** Trong các nguyên tắc quản trị tiện ích chung, bạn tâm đắc với điều nào? Tại sao? Bạn sẽ ứng dụng chúng như thế nào tại đơn vị của mình?

.....

.....

.....

.....

- 3** Ấn tượng tốt mà bộ phận tiếp tân có thể tạo ra được là gì? Nhờ vào các yếu tố nào?

.....

.....

.....

- 4 Bạn thường ưu tiên xem xét khía cạnh nào khi lựa chọn sử dụng một nhà cung ứng (dịch vụ hoặc sản phẩm)? Tại sao?

B

.....

.....

.....

.....

Bạn có thể tìm đáp án cho những câu hỏi này ở phần *Đáp án bài tập tự đánh giá* ở cuối sách.

6 Tóm tắt



B

- Người quản lý văn phòng thường chịu trách nhiệm về việc chăm lo cho bộ mặt vật chất của công ty và tạo một môi trường làm việc khỏe mạnh, an toàn, và thoải mái.
- Khi bố trí văn phòng, người quản lý có những việc chung cần tiến hành là:
 - a Nghiên cứu nhu cầu sử dụng mặt bằng liên quan đến số lượng người, vị trí, chức vụ công tác, chức năng công việc và các thiết bị cần dùng;
 - b phân tích mối quan hệ giữa dòng công việc, người làm việc và thiết bị hỗ trợ;
 - c lựa chọn bàn ghế đáp ứng nhu cầu người sử dụng;
 - d chú ý đến các yếu tố thoáng khí, nhiệt độ, ánh sáng, màu sắc, âm thanh (tiếng ồn) tại nơi làm việc.
- Khu vực tiếp tân rất quan trọng vì đây là nơi tiếp xúc đầu tiên với khách hàng, tạo ngay ấn tượng ban đầu về công ty, là điểm giao tiếp đầu mối liên kết văn phòng với khách hàng.
- Cần thiết phải chăm sóc việc bài trí các vật dụng tại khu vực tiếp tân cũng như xác định rõ nhiệm vụ, yêu cầu, các quy định, quy ước đối với công việc và người thực hiện công việc tiếp tân để đảm bảo tạo hình ảnh tốt cho công ty ngay tại “tuyến đầu”.
- Các cơ sở vật chất và tiện ích của công ty như: các trang thiết bị; phòng họp, hội nghị; nhà vệ sinh; cây xanh, sân bãi; chỗ nghỉ ngơi cho nhân viên cũng cần được quan tâm chăm sóc theo các chuẩn mực xác định để phục vụ tốt cho mọi sinh hoạt trong công ty.
- Đối với văn phòng phẩm, cần có sự quản lý, xác lập định mức, tổ chức mua, phân phối, cung ứng kịp thời cho yêu cầu hoạt động cũng như có quy trình theo dõi, ghi chép, tồn trữ thích hợp.
- Công ty có thể sử dụng dịch vụ bên ngoài cho các công việc, các lĩnh vực mà công ty không có sẵn chuyên môn, kinh nghiệm hoặc nguồn lực để thực hiện. Cần nhận rõ lợi ích, các điều bất cập có thể xảy ra, và tổ chức quản lý tốt nguồn cung ứng sản phẩm và dịch vụ cho công ty để đạt hiệu quả tối ưu.

7 Suy ngẫm

B



Bây giờ bạn dành 5 phút để suy ngẫm những vấn đề vừa nghiên cứu và nghĩ xem bạn sẽ áp dụng chúng vào thực tế công việc của bạn như thế nào? Hãy viết ra những suy nghĩ của bạn:



A! Tôi đã học được ...

.....
.....
.....

Áp dụng khi nào?

.....
.....

Áp dụng điều đó ở công việc nào?

.....
.....
.....



A! Tôi đã học được ...

.....
.....
.....

Áp dụng khi nào?

.....
.....

Áp dụng điều đó ở công việc nào?

.....
.....
.....

Phần C

Quản lý thông tin

C

1 Dẫn nhập

- *Dẫn nhập*
- *Thông tin có giá trị*
- *Quản lý thư tín*
- *Hệ thống lưu trữ/quản lý hồ sơ, văn bản*
- *Tiếp nhận và xử lý thông tin qua điện thoại*
- *Tóm tắt*
- *Suy ngẫm*

Đã có khi nào công ty của bạn bỏ lỡ cơ hội ký một hợp đồng chỉ vì văn phòng không kịp gửi hồ sơ đi đúng hạn? Hoặc chỉ nhận được khoản thanh toán của khách hàng sau 4 lần xuất hóa đơn vì ghi sai địa chỉ? Hay là không quyết định được thời điểm tung ra mặt hàng mới vì chưa có cơ sở dữ liệu đầy đủ và cập nhật về mạng lưới phân phối của mình? Hoặc công ty phải làm lại hồ sơ đăng ký lao động cho một số nhân viên vì đã làm thất lạc giấy chứng nhận đăng ký? Và có thể cũng không ít lần bạn nghe các lời than phiền về các giao dịch qua điện thoại mà khách hàng nhận thấy kém hiệu quả, thông tin trao đổi không rõ ràng, không được chuyển tới người cần nhận, thậm chí khách phải chờ máy quá lâu hoặc bị ngắt máy ở đầu kia mà không hiểu vì sao.

Thông tin là một thứ tài sản. Thông tin liên quan đến các vấn đề như giá cả, giao dịch, sản phẩm, và khách hàng. Thông tin là nguồn lực mà công ty sử dụng để ra quyết định và hoạt động hàng ngày. Tiếp cận với nguồn thông tin chất lượng cao và cập nhật có thể mang lại nhiều lợi ích, tăng hiệu suất và giảm chi phí.

Trong bối cảnh của môi trường kinh doanh năng động và với sự bùng nổ thông tin của thời đại công nghệ thông tin và kỹ thuật số hiện nay, các công ty có điều kiện ứng dụng nhiều phần mềm quản lý, xây dựng các hệ thống quản lý thông tin hiện đại trên máy vi tính, trên mạng. Trong phạm vi cuốn sách này, với đối tượng là các nhà quản lý và người làm công tác quản trị văn phòng của các công ty vừa và nhỏ, chúng ta sẽ đề cập đến các vấn đề thiết yếu liên quan đến việc

quản lý các dạng thông tin phổ biến nhất: thư tín, hồ sơ lưu trữ và thông tin qua điện thoại.

Với từng loại hình thông tin, chúng ta sẽ trao đổi các nội dung về tính năng, nhiệm vụ của chúng, các quy trình, quy ước thông thường và một số kỹ năng cần thiết khi xử lý thư từ, quản lý hồ sơ, văn bản hoặc cuộc gọi.

C

Khi hoàn tất phần này, bạn sẽ có thể thực hiện tốt hơn việc:

- Nêu tầm quan trọng của việc quản lý thông tin trong văn phòng;
- Xác định mục đích và nhiệm vụ của việc quản lý thông tin;
- Mô tả cách thiết lập hệ thống quản lý thư tín;
- Mô tả các phương thức lưu trữ hồ sơ phổ biến và ứng dụng vào thực tế công việc lưu trữ tại văn phòng của mình;
- Xác định các quy trình, chuẩn mực và kỹ năng giao tiếp qua điện thoại trong văn phòng.

2 Thông tin có giá trị

Thông tin là một trong những nguồn lực của mọi doanh nghiệp. Không có thông tin, không ai trong công ty có thể thực hiện bất cứ hoạt động nào.

Phần nội dung này sẽ tìm hiểu thông tin là gì, cụ thể, thông tin tốt là gì, và những nhu cầu về thông tin của doanh nghiệp trong những tình huống khác nhau. Chúng ta sẽ bàn bạc các nguồn thông tin, và các cách thức để xác định giá trị của thông tin mà chúng ta thu thập được.

2.1 Nhu cầu thông tin

Thực hành 22

5 phút 



Văn phòng bạn sử dụng thông tin cho những mục đích gì?

.....

.....

Doanh nghiệp sử dụng thông tin cho nhiều mục đích khác nhau; nhưng chúng ta có thể phân loại ba mục đích chính như sau: giao dịch, lập kế hoạch và ra quyết định, kiểm soát và đo lường hiệu quả.

Lưu giữ các giao dịch

Luật pháp yêu cầu doanh nghiệp phải lưu giữ những giao dịch về kế toán, thuế cho mục đích kiểm toán hoặc tuân thủ các hợp đồng.

Thông tin về các giao dịch trước có thể dùng như một nguồn dữ liệu thô để lập kế hoạch và ra quyết định, hoặc dùng để kiểm soát và đo lường hiệu quả công việc.

Trong những doanh nghiệp hiện đại, việc thu thập các dữ liệu giao dịch do các chương trình máy tính thực hiện. Lấy một ví dụ đơn giản, nếu bạn lưu một văn bản trong chương trình Word, chương trình sẽ tự động ghi lại các thông tin như ngày giờ, số lần điều chỉnh, tên tác giả, v.v... Nếu bạn sử dụng chương trình kế toán để xuất hóa đơn, chương trình sẽ tự động cho số hóa đơn tiếp theo và sẽ không cho phép bạn viết chồng lên hay hủy số hóa đơn đó.

Lập kế hoạch và ra quyết định

Một quyết định là kết quả của sự lựa chọn từ nhiều nguồn hành động. Thông tin cần thiết cho quyết định là: Chi phí cho các giải pháp khác nhau là bao nhiêu? Một giải pháp sẽ mất bao lâu? Bao nhiêu nhân sự và máy móc cần thiết? Ai sẽ là người cung cấp vật liệu tốt nhất?

Kiểm soát và đo lường hiệu quả

Một khi kế hoạch được thực thi, nhất thiết phải kiểm soát hiệu quả. Thông tin cần thiết để đánh giá kế hoạch có sự sai lệch hay thực hiện như dự định. Nếu có vấn đề, các hành động điều chỉnh cần phải được thực hiện.

2.2 Thông tin tốt

Trước hết chúng ta cần phân biệt dữ liệu và thông tin.

■ Các sự kiện và con số được gọi là dữ liệu.

■ Thông tin là dữ liệu đã được xử lý.

Thông tin là dữ liệu đã được phân tích và xử lý để có ý nghĩa.

Để trở nên thực sự hữu dụng, thông tin cần phải có một số phẩm chất nhất định. Bạn hãy thử nghĩ về những yếu tố quan trọng cho việc chuyển đổi từ dữ liệu sang thông tin. Các yếu tố đó là:

ACCURATE.

A Accurate – Chính xác

C Complete – Hoàn chỉnh

C Clear – Rõ ràng

U User-targeted – Hướng đến người sử dụng

R Relevant – Liên quan

A Authoritative – Tin cậy

T Timely – Đúng lúc

E Economic – Tiết kiệm

Thực hành 23

10 phút 



Trước khi tiếp tục, bạn thử viết vài từ về các phẩm chất của ACCURATE, giải thích tại sao mỗi phẩm chất làm cho thông tin hữu dụng hơn.

Chính xác

Thông tin cần phải chính xác như người sử dụng muốn. Tuy vậy, thông tin chỉ cần chính xác vừa đủ cho mục đích sử dụng và không đi vào các chi tiết không cần thiết chỉ bởi vì bạn có thể có được.

Hoàn chỉnh

Hoàn chỉnh không có nghĩa là bạn phải có tất cả dữ kiện về sự kiện đó. Nhưng bạn nên có tất cả những thông tin bạn cần để ra quyết định đúng.



- Không có gì quan trọng bị bỏ qua.
- Không có gì không quan trọng được đưa vào.

Rõ ràng

Thông tin nên rõ ràng đối với người sử dụng. Nếu bạn không hiểu đúng, bạn sẽ không sử dụng đúng. Vì vậy việc chọn kênh trao đổi thông tin đúng và cách phù hợp nhất để trình bày thông tin là rất quan trọng.

Một số thông tin được trao đổi tốt nhất bằng điện thoại hay gặp gỡ trực tiếp, trong khi đó những thông tin khác chỉ có thể trao đổi hiệu quả bằng chữ viết và con số.

Hướng đến người sử dụng

Thông tin tốt được điều chỉnh theo nhu cầu của người sử dụng. Bạn có thể nghĩ đến khách hàng bên ngoài và khách hàng nội bộ của văn phòng bạn để gửi thông tin phù hợp.

Liên quan

Thông tin phải liên quan đến mục đích của người sử dụng.

Tin cậy

Nguồn thông tin thì phải càng tin cậy càng tốt. Sự đáng tin của thông tin ngày càng trở nên quan trọng vì có quá nhiều thông tin từ các nguồn khác nhau.

Đúng lúc

Thông tin cần kịp thời khi ra quyết định.

Tiết kiệm

Lợi ích mà thông tin mang lại phải lớn hơn chi phí thu thập và phân tích thông tin đó. Đây chỉ là vấn đề mất bao nhiêu thời gian để thu thập thông tin và các nguồn lực cần thiết.

C

2.3 Kiểm tra giá trị

Thông tin mà bạn thu thập phải là thông tin tốt trong tất cả các khía cạnh. Thông tin có giá trị phải chứa đựng hai phẩm chất: Chính xác và Tin cậy.

Có hai cách để bạn kiểm tra giá trị của thông tin.

Kiểm tra nhập dữ liệu

Bạn có thể kiểm tra hai lần sau khi bạn viết hoặc đánh máy. Bạn có thể đã làm chuyện này như là một thói quen khi bạn ghi chú trên điện thoại bằng cách đọc lại những gì bạn đã ghi chú với người bạn đang nói chuyện.

Vấn đề với việc kiểm tra hai lần là mất thời gian gấp đôi. May mắn là phần lớn các dữ liệu khi nhập vào máy vi tính đều được kiểm tra giá trị của dữ liệu và báo cho người sử dụng khi dữ liệu không chính xác.

Kiểm tra nguồn

Kiểm tra xem nguồn thông tin có đáng tin cậy hay không một lần nữa là vấn đề kiểm tra hai lần, chỉ khác là lần này bạn kiểm tra một nguồn khác.

Một số nguồn bạn có thể kiểm tra.

- Kiểm tra những gì bạn đã biết chắc chắn.
- Kiểm tra những gì bạn cho là hợp lý.
- Kiểm tra những gì bạn dễ dàng tìm thấy.
- Kiểm tra bằng cách thực hiện thêm các nghiên cứu.

Dù bạn kiểm tra bằng cách nào đi nữa, các nguyên tắc chung là:

- Hỏi ai là nguồn của thông tin và nếu có thể, trao đổi với người đó xuất xứ của thông tin đó.

- Hỏi ai là người quan tâm nhiều đến việc có được thông tin chính xác nếu có thể, trao đổi với người đó xuất xứ của thông tin đó.

Có được thông tin có giá trị là rất quan trọng để tổ chức và quản lý thông tin trong văn phòng. Phần tiếp theo sẽ tìm hiểu làm thế nào để quản lý thông tin thông qua thư tín, hệ thống lưu trữ, và giao tiếp qua điện thoại.

C

3 Quản lý thư tín

Không kể đến loại hình thư điện tử, đa phần hoạt động của doanh nghiệp vẫn dựa vào các giao dịch truyền thông với khách hàng thông qua thư tín. Như đã đề cập, việc xây dựng hệ thống thư tín hiệu quả sẽ giúp giảm chi phí, tăng năng suất và chất lượng dịch vụ của văn phòng đối với khách hàng.

3.1 Các giao dịch thư tín

Thực hành 24

5 phút 



Hãy liệt kê các loại thư tín mà văn phòng thường xử lý hàng ngày.

.....

.....

.....

.....

Các giao dịch thư tín có thể được gửi qua đường bưu điện, được chuyển phát bởi chính nhân viên của công ty, hoặc gửi qua fax, qua thư điện tử.

Chắc bạn đã có một danh sách các loại thư tín mà văn phòng bạn thường giải quyết. Dù văn phòng bạn lớn hay nhỏ, dưới đây là một số loại thư tín mà bạn có thể đã gặp.

Về **tính chất**, thư tín có nhiều dạng: khẩn, chuyển phát nhanh, thư bảo đảm, thư mật, thư thường, thư miễn cước, điện tín, điện báo, bưu phẩm, gói hàng, kiện hàng v.v...

Về **nội dung** thư sẽ chia thành nhiều loại mà người xử lý thư tín cần biết phân biệt để có các hành động phù hợp. Nhìn chung, có thể phân thành các loại chính như sau:

- Thư gửi cho công ty, chỉ ghi địa chỉ công ty
- Thư gửi cho một phòng, hay một đơn vị trong công ty
- Thư giao dịch công việc của công ty có ghi đích danh người nhận
- Thư đề tên cá nhân – thư riêng
- Thông báo, văn bản... từ các cơ quan quản lý
- Thông tin, tư liệu do công ty đăng ký với đơn vị xuất bản hoặc phát hành
- Tạp chí, ấn phẩm do công ty đặt mua
- Thư giới thiệu, chào hàng, quảng cáo v.v... của các nơi khác

Các văn phòng hiện đại có thể tự trang bị nhiều loại công cụ hỗ trợ công tác thư tín như máy phân loại thư, máy dán, niêm thư, máy đóng dấu tem cước (nếu có thỏa thuận về mức cước phí với bưu điện) v.v... Đa số văn phòng vẫn thao tác bằng tay khi lượng thư không quá nhiều đến mức phải đầu tư máy móc cho loại này. Điều quan trọng là văn phòng nên có được các hướng dẫn cập nhật của ngành bưu chính về các loại dịch vụ, các mức giá, cước phí của từng loại dịch vụ mà văn phòng thường sử dụng, các quy trình cần thiết theo yêu cầu của bưu chính (trọng lượng, cân, kiểm, quy ước ghi trên bì thư hoặc bao bì bưu phẩm v.v...) để tránh mất thời gian và lãng phí.

3.2 Xử lý thư tín

Thực hành 25

7 phút 



Hãy viết ra quy trình xử lý thư tín ở văn phòng của bạn.

.....

.....

.....

Thử so sánh qui trình của bạn với các bước căn bản dưới đây.

Thư đến	Thư đi
1 ký nhận, nếu có yêu cầu	1 xếp thư nhiều trang theo thứ tự, ghim, kẹp bấm nếu cần
2 phân loại thư	2 kiểm tra thư đã có ký tên (đóng dấu nếu cần)
3 đóng dấu hoặc ghi ngày (giờ) nhận	3 kiểm tra các đính kèm đã có đủ
4 đọc và xử lý sơ bộ	4 niêm phong theo quy định
5 ghi sổ theo dõi	5 chọn loại dịch vụ bưu chính phù hợp để gửi
6 phân phát, chuyển thư	6 ghi sổ theo dõi



Trong từng bước nêu trên, mỗi công ty sẽ có các quy định riêng và cụ thể, tùy theo yêu cầu công việc của mình. Tuy nhiên, Phòng hành chánh nên xây dựng các quy định chuẩn mực, hoặc chí ít cũng thông báo rõ ràng cho nhân viên về chính sách của công ty liên quan đến các việc như:

- mức cước phí tối đa với loại thư tín nào trong phạm vi quyết định của nhân viên gửi thư
- các loại thư nào không cần (không được) mở ra xử lý sơ bộ
- thời gian tối đa để chuyển thư thường, thư khẩn
- các loại thông tin tài liệu nào không gửi đính kèm qua bưu điện v.v...
- cách thức ghi, ký, chuyển, nhận như thế nào để phân định trách nhiệm rõ ràng khi cần đối chiếu
- luồng lưu chuyển thư đi/đến (ví dụ tại mỗi phòng, thư sẽ được giao cho ai, đặt ở bàn nào hoặc văn phòng có lập ngăn, hộc để thư cho các đơn vị trong công ty với các ký hiệu nào, đặt tại đâu v.v...)

Người xử lý văn thư cũng cần biết dùng suy luận hợp lý để giải quyết từng trường hợp cụ thể. Ví dụ:

Đối với **thư đến**, nếu lỡ mở nhầm phải ghi và ký tên xác nhận điều này. Với các loại thư cần xác định ngày gửi bằng dấu bưu điện (ví dụ: đơn xin việc có thời hạn nộp) thì cần lưu lại bao thư. Khi kiểm tra các văn bản đính kèm hoặc vật phẩm gửi kèm nếu thấy thiếu hoặc hư hỏng thì phải phản ánh kịp thời cho cả người nhận lẫn người gửi. Biết cách xử lý thích hợp với các thư khẩn, ưu tiên, fax, điện báo hoặc các tài liệu có giá trị như ngân phiếu, hợp đồng, giấy tờ pháp lý v.v...

Đối với **thư đi** thì nên thông báo về thời gian sẽ chuyển thư trong ngày (hoặc trong tuần) để các phòng khác biết mà tập hợp cho kịp. Cũng như thư đến, đối với các loại thư đi cần xác định ngày gửi, văn phòng phải có sổ lưu ngày gửi đi. Nội dung thư là trách nhiệm của người soạn thư, nhưng hình thức trình bày, loại giấy sử dụng, tiêu đề, chữ ký, kiểm tra các tài liệu đính kèm v.v... thì người làm công tác văn thư nên để mắt tới trước khi gửi đi, vì đây cũng là thông điệp về hình ảnh của công ty mà văn phòng cần góp sức duy trì.

3.3 Quản lý thư điện tử (Email)

Thực hành 26

3 phút ⌚



Văn phòng của bạn có thường xuyên giao dịch bằng thư điện tử hay không? Theo bạn, khi sử dụng thư điện tử, có những điều gì khác cần quan tâm ngoài kỹ thuật sử dụng máy tính?

.....

.....

.....

Ngày nay, tại các văn phòng lượng thư điện tử giao dịch ngày càng phổ biến. Các thư điện tử gửi vào địa chỉ (account) chung của công ty thường cần được văn phòng xử lý theo quy trình gần giống như thư tín qua bưu điện. Văn phòng phải phân công người phụ trách kiểm tra thư điện tử hàng ngày, thậm chí nhiều lần trong ngày, vì tính chất truyền thông nhanh của các thông điệp và giao dịch qua thư điện tử. Hiển nhiên nhân viên cần được huấn luyện để sử dụng thành thạo các thao tác dùng thư điện tử trên máy tính. Nhưng quy

trình xử lý thư điện tử cũng cần được thống nhất trong văn phòng gần như đối với thư qua đường bưu điện.

- **Phân loại thư.** Nếu là mail cho phòng hoặc cá nhân nào cụ thể thì chuyển (forward) vào địa chỉ nơi đó, người đó.
- **Xử lý sơ bộ.** Nếu có văn bản đính kèm (attachment) thì lưu vào tập tin phù hợp và/ hoặc in ra để lưu và chuyển cho các bộ phận cần sử dụng.
- **Trả lời thư.** Tùy vào việc có sẵn thông tin.
- Nếu có đủ thông tin để hồi đáp thì trả lời ngay.
- Nếu chưa có đủ thông tin:
 - phải gửi một tin báo là đã nhận được mail và sẽ sớm liên lạc trở lại (có thể thiết lập thông báo đã nhận tự động trên chương trình phần mềm mà công ty bạn sử dụng);
 - chuyển đến những nguồn thông tin phù hợp;
 - theo dõi.
- **Hình thức và văn phong.** Thư điện tử thường ít đòi hỏi sự trịnh trọng như thư thường, không phải dùng format có tiêu đề hay ghi địa chỉ người gửi, người nhận v.v... Nội dung cũng thường ngắn gọn, súc tích. Tuy nhiên vẫn cần chú ý gìn giữ sự mạch lạc, rõ ràng, lịch sự và tôn trọng nhau trong giao dịch. Đừng vì nghĩ đây là thư điện tử mà tự cho phép mình dễ dãi, cẩu thả hoặc thân mật quá mức (như viết tắt quá nhiều, dùng tiếng lóng v.v...). Thậm chí với các giao dịch quan trọng hoặc với khách hàng chưa quen biết nhiều thì nên soạn thư chính thức trên văn bản (winword) và scan để gửi qua thư điện tử, hoặc gửi như bản đính kèm (attachment) của thư điện tử.
- **Kiểm tra lại trước khi gửi.** Dù thư điện tử sẽ báo người gửi, ở cuối thông điệp (thư) vẫn cần ghi rõ tên người viết thư, có thể đăng ký cả chữ ký để điền vào. Trước khi nhấn lệnh gửi (send) cũng cần chắc chắn là đã kèm các attachment nếu có nhắc tới trong thư.

Xin nhắc lại, với tính chất truyền thông nhanh của giao dịch điện tử, bạn sẽ mất rất nhiều cơ hội nếu chậm phản ứng với mỗi thông điệp nhận được – trừ khi đó là các mẫu quảng cáo chào hàng, mà bạn có thể tránh phiền toái bằng cách thiết lập lệnh cảnh không cho các thư từ những địa chỉ ấy đổ về hộp thư của mình.

Thư điện tử có khả năng giúp bạn quản lý và truy tìm nhanh vì có



thể phân loại sẵn theo người nhận, ngày nhận, ngày gửi, người gửi v.v... Nhưng bạn vẫn cần “dọn dẹp” hộp thư sau một thời gian, theo các nguyên tắc lưu trữ văn thư sẽ đề cập đến ở phần tiếp sau đây.

4 Hệ thống lưu trữ/quản lý hồ sơ, văn bản

Chắc hẳn bạn chưa quên các phiền toái có thể xảy ra khi văn phòng thiếu sự quản lý, lưu trữ các thông tin dưới dạng hồ sơ, văn bản như các ví dụ nêu ở phần trên. Tuy nhiên, bạn cũng sẽ không thể lưu trữ tất cả và mãi mãi vì không có người, không đủ chỗ và cũng không cần thiết phải làm như thế. Vậy thì văn phòng sẽ phải xác định mục đích, đối tượng sử dụng nhằm tổ chức được hệ thống quản lý-lưu trữ hồ sơ mang các tính chất phù hợp với yêu cầu hoạt động của công ty.

4.1 Mục đích của hệ thống quản lý - lưu trữ

Bạn có bao giờ tự hỏi tại sao văn phòng cần một hệ thống lưu trữ? Bài tập tiếp theo sẽ giúp bạn làm rõ mục đích của hệ thống lưu trữ trong văn phòng.

Thực hành 27

3 phút ⌚



Bạn hãy thử điểm qua xem những ai thường phải sử dụng các hồ sơ, tài liệu chứa thông tin của công ty, và cho những mục đích gì?

.....

.....

.....

.....

Hồ sơ, tài liệu chắc chắn dành để phục vụ cho hoạt động nội bộ. Các cấp quản lý, những người cần hoạch định, cần lập báo cáo, cần ra quyết định đều thường dùng đến những tài liệu lưu sẵn cho các công việc khác nhau của mình. Bên cạnh đó, không ít khách hàng hoặc thân chủ của công ty cũng có những khi cần dùng đến tài liệu, trao đổi thông tin với chúng ta. Các đối tác, các công ty trong ngành, và nhất là các cơ quan quản lý cũng có yêu cầu cung cấp thông

tin, tài liệu về công ty của bạn. Còn nữa, ngay cả các đơn vị cung ứng dịch vụ cho văn phòng (công ty quảng cáo chẳng hạn) hoặc đơn vị nghiên cứu thuộc một lĩnh vực nhất định nào đó cũng muốn tiếp cận nguồn thông tin của văn phòng.

Như thế, **mục đích** chính của hệ thống hồ sơ, tài liệu lưu trữ là nhằm:

- làm cơ sở thông tin phục vụ cho việc hoạch định và ra quyết định ở mọi cấp trong công ty
- làm chứng liệu cho các quyết định và hoạt động đã thực hiện
- góp phần tối ưu hiệu suất hoạt động của văn phòng (bằng các số liệu cập nhật, các báo cáo diễn biến mới nhất...)
- chia sẻ thông tin trong nội bộ và với các mối quan hệ liên kết, đối tác v.v...
- cung cấp số liệu thống kê cho cơ quan quản lý
- làm nguồn tham khảo cho các chương trình nghiên cứu - phát triển
- đáp ứng yêu cầu về lưu trữ theo quy định của pháp luật

Việc xác định rõ ràng mục đích sẽ giúp văn phòng hoạch định và tổ chức hệ thống quản lý – lưu trữ hồ sơ phù hợp, góp phần tăng cường hiệu quả hoạt động chung của toàn công ty.

4.2 Tổ chức quản lý – lưu trữ

Thực hành 28

3 phút ⌚



Với các mục đích như trên, theo bạn, văn phòng cần phải làm gì để tổ chức tốt việc quản lý hồ sơ, tài liệu?

.....

.....

.....

.....

Trước tiên, văn phòng cần xác định rõ nhiệm vụ chính của công tác này là: **kiểm soát, lưu giữ và bảo mật.**

C

Để thực hiện nhiệm vụ đó thì văn phòng cần có kế hoạch và xác lập quy trình để hướng dẫn nhân viên chịu trách nhiệm, cũng như có được sự hỗ trợ thực hiện của toàn công ty. Quy trình cũng nhằm đáp ứng yêu cầu về pháp lý, và đảm bảo hiệu quả của công tác quản lý hồ sơ. Thông thường, quy trình cần nêu rõ các điều như:

- ai chịu trách nhiệm quản lý, lưu trữ
- ai được quyền tiếp cận với các loại hồ sơ nào
- cách phân loại, sắp xếp và lưu trữ
- cách ghi ký hiệu hoặc đánh mã số
- thời hạn lưu trữ cho mỗi loại
- cách tổ chức theo dõi, ghi chép, giao, trả
- quy ước đánh giá tình trạng hồ sơ để xử lý, lưu, hủy v.v...
- cách tổ chức hướng dẫn, tập huấn cần thiết cho nhân viên
- định kỳ đánh giá, cập nhật, cải tiến hệ thống

Cũng cần lưu ý một số đặc điểm của một hệ thống quản lý hồ sơ hiệu quả là nó phải:

- dễ sử dụng;
- đơn giản, tiện, gọn;
- dễ tìm, dễ truy lục;
- có tính an toàn;
- bảo mật;
- cập nhật;
- có thể theo dõi hiện ai đang dùng;
- có thể tham khảo chéo được (cho những trường hợp văn bản lưu dưới nhiều đề mục khác nhau).

Trước khi lưu trữ thì hồ sơ cần được xem xét, phân loại. Dưới đây là một ví dụ về cách phân loại mà văn phòng có thể áp dụng:

Tên hồ sơ	Phân loại	Thời hạn lưu trữ	Ghi chú
Phiếu kho , Giấy tờ nộp thuế	Hồ sơ quan trọng, thiết yếu, thường dùng	Lưu trong thời gian dài, hoặc theo quy định (ví dụ 5-7 năm)	Hỗ trợ trong hoạt động thường nhật
Điều lệ công ty Bản quyền sáng chế	Rất quan trọng, nhưng không thường dùng	Lưu không thời hạn	Chứng minh tư cách pháp lý
Thư tín báo cáo	Hữu ích nhưng không quá quan trọng	Lưu theo nhu cầu sử dụng và giới hạn cập nhật	Phản ánh công việc thường ngày
Thông báo nội bộ, thư giới thiệu hoặc chào hàng	Không chủ yếu	Có thể hủy khi đạt mục đích	Các loại linh tinh khác
Hợp đồng đang thương lượng với đối tác quan trọng	Mật	Lưu riêng, giao, hủy theo lệnh của người có thẩm quyền	Tùy theo yêu cầu của giao dịch

C

Thông thường văn phòng có thể sử dụng bìa hồ sơ có bán sẵn với nhiều chủng loại, kích cỡ, mẫu dạng khác nhau, tùy nhu cầu mà lựa chọn. Hoặc văn phòng tự làm bìa, hay đặt bìa chuyên dụng có in biểu tượng công ty. Lưu ý về màu sắc vì có văn phòng chuộng dùng đồng loạt một màu thống nhất, nhưng cũng cần nhớ màu sắc là một công cụ hữu ích để nhanh chóng phân biệt và truy lục hồ sơ. Rất nhiều khi nhân viên định vị ngay văn thư lưu trong hồ sơ màu gì theo trí nhớ mà không cần phải nhìn vào nhãn ghi bên ngoài hoặc trên gáy bìa. Tương tự như thế, có thể sử dụng kích cỡ, kiểu dáng bìa đựng hồ sơ khác nhau, bên cạnh màu sắc, làm cách ký hiệu cho từng loại hồ sơ để dễ nhận ra.

Văn phòng cũng thường có các kệ, tủ hồ sơ có các ngăn phân chia, dán ký hiệu để dễ thấy, dễ truy lục. Lưu ý bố trí các tủ kệ này ở những nơi khô ráo (nếu cần thì ở nơi kín đáo), tránh ẩm mốc và định kỳ kiểm tra phòng chống mối mọt cũng như có phương án bảo vệ và phòng cháy.

4.3 Các phương thức lưu trữ

Đứng trước một kệ đầy ắp hồ sơ, làm thế nào để tìm ra tài liệu mà bạn cần? Trước hết bạn cần biết kệ hồ sơ đó được sắp xếp theo phương thức nào.

C

Thực hành 29

3 phút 



Theo bạn, chính xác lưu trữ là gì? Bạn thường lưu trữ theo cách thức nào?

.....

.....

.....

Việc lưu trữ hồ sơ bao gồm việc **sắp xếp**, **cất giữ** và **truy lục** giấy tờ, văn bản, dữ liệu trong các tập hồ sơ hay các tủ hồ sơ, thậm chí có công ty còn có cả phòng dành để chứa hồ sơ.

Dù hiện nay các hệ thống điện tử tiện ích có thể hỗ trợ rất nhiều trong công tác lưu trữ, các công ty vẫn có nhu cầu – vì nhiều lý do chính đáng – lưu hồ sơ dưới dạng văn bản và / hoặc đĩa mềm (có cả dạng băng từ, microfilm nhưng không thông dụng lắm ở một số nước).

Sau khi đã phân loại và biết chắc rằng văn bản đã có thể (được phép) lưu trữ, thì văn bản sẽ được ghi ký hiệu và lưu theo hệ thống đã được xác lập.

Chúng ta sẽ tham khảo một số phương thức lưu trữ thông dụng cùng với ưu và nhược điểm của nó.

PHƯƠNG PHÁP LƯU TRỮ	GIẢI THÍCH	ƯU ĐIỂM	NHUƯỢC ĐIỂM
THEO THỨ TỰ CHỮ CÁI	Dựa theo tên của hồ sơ (ví dụ giấy tờ giao dịch với công ty Trường Sơn sẽ xếp sau công ty Hồng Hà. Hồ sơ liên quan đến khách hàng Đặng Văn Nam xếp trước hồ sơ của khách hàng Lưu Minh Quý v.v...). Tên tiếng Việt thì xếp theo tên vì rất hay trùng họ, tên tiếng nước ngoài thường xếp theo họ. Trường hợp trùng tên thì có các quy ước dựa theo họ và chữ lót.	- Không cần tạo thư mục con, có thể tham chiếu trực tiếp dựa vào tên hồ sơ. - Dễ hiểu, nhanh chóng và có thể phát hiện ngay tài liệu bị lưu sai.	- Có thể có rất nhiều hồ sơ mang cùng tên gây khó khăn cho việc lưu trữ. - Khi hệ thống được mở rộng quá lớn thì việc truy lục hồ sơ sẽ tốn nhiều thời gian và công sức.
THEO SỐ	Thường áp dụng cho các hồ sơ cùng loại như hóa đơn, thông báo ..., hoặc xuất phát từ cùng một đơn vị, thì lưu theo thứ tự phát sinh giao dịch. Cần phải có một danh mục các mã số (code) giúp cho việc lưu trữ và truy lục dễ dàng. Ví dụ: 001 là hồ sơ pháp lý, 002 là hồ sơ nhân sự, 003 là hồ sơ kinh doanh...	- Cho phép mở rộng vô hạn. Ví dụ: một công ty hiện thời có hồ sơ của 20 khách hàng được lưu trữ theo số. Năm sau nếu tăng lên 100 khách hàng thì hồ sơ khách hàng có thể dễ dàng mở rộng mà không ảnh hưởng đến các hồ sơ có sẵn. - Cho phép sự bảo mật khi cần thiết, ví hồ sơ được lưu theo số, không có đề cập đến nội dung của tên hồ sơ; và nhận diện các đề mục một cách hiệu quả.	- Tốn thời gian và công sức để tạo các mục con trong mỗi hồ sơ.

C

KẾT HỢP GIỮA CHỮ VÀ SỐ (MÃ SỐ)	Phổ biến hơn hai cách trên vì nó cho phép nhận dạng hai tham số cùng lúc. Với các hóa đơn từ công ty Xuân Hạ ở trên, có thể lưu theo mã là XH-023, XH-024 v.v... trong hồ sơ dành riêng cho "hóa đơn". Các thư viện, các công ty có nhiều hồ sơ thường hay dùng hệ thống chữ-số có các ký hiệu quy ước sẵn. Ví dụ: Fin-200 là hồ sơ liên quan đến tài chính nội bộ, Con-300 là các hợp đồng trong nước v.v...	- Phương pháp này thường dùng phổ biến ở các thư viện hoặc các cơ quan quản lý nhiều hồ sơ. Khắc phục các nhược điểm của 2 phương pháp phân loại theo tên và phân loại theo số.	Tốn nhiều thời gian và công sức khi hệ thống mở rộng quá lớn.
THEO ĐỀ TÀI/ CHUNG LOẠI	Tài liệu được sắp xếp theo chủ đề định trước. Sau đó, từng chủ đề sẽ được phân thành nhóm nhỏ hơn (ví dụ: trong chủ đề "Báo cáo" chia thành "Báo cáo lao động", "Báo cáo vật tư" v.v... Cách này thường được dùng kết hợp với cách lưu tên chữ, hoặc số nêu trên, thuận tiện cho việc tham khảo chéo. Ví dụ như hồ sơ "Hợp đồng" sẽ lưu toàn bộ các loại hợp đồng liên quan trong hoạt động của công ty. Hồ sơ "Văn bản pháp lý" sẽ chứa các văn bản luật pháp cần thiết cho hoạt động của công ty v.v...	- Thuận lợi cho việc mở rộng và hữu ích nếu các chủ đề được xác định rõ ràng. - Việc truy cập sẽ dễ dàng khi đã quen thuộc với các đề tài.	- Có những đề tài đòi hỏi một thư mục con phức tạp, vì nó đòi hỏi phải thiết lập đầy đủ những phân loại thích hợp, sự tham chiếu qua lại rất phức tạp. - Tạo ra một hồ sơ lớn chứa rất nhiều những mục có nhiều chủ đề liên quan.



THEO ĐỊA DANH	Cách này thường dùng cho các loại bản đồ, hồ sơ liên quan đến bất động sản; hoặc khi lưu thông tin về các chi nhánh, các phân xưởng, nhà máy của công ty đặt tại những vùng khác nhau, hoặc hoạt động theo khu vực thị trường v.v... Ví dụ tất cả các thông tin về khách hàng và thị trường của khu vực miền Nam của công ty sẽ được lưu trong hồ sơ mang ký hiệu "miền Nam", hoặc công ty có đặt một số chi nhánh tại Đồng Nai, Tiền Giang, Vũng Tàu v.v... thì sẽ tạo những hồ sơ mang tên "Đồng Nai"; "Tiền Giang" v.v... để quản lý thông tin của các chi nhánh.	- Đơn giản, dễ hiểu, phổ biến cho việc quản lý các chi nhánh, văn phòng đại diện, cơ sở... trực thuộc tổ chức. Dễ truy lục nếu biết được địa điểm. - Người sử dụng dễ quen thuộc với những khu vực địa lý có liên quan. - Cho phép nhiều người truy nhập một hồ sơ cùng một lúc mà không gây trở ngại. Ví dụ hồ sơ "Hà Nội" với các thư mục con như "Tổng quát địa lý", "Nhân viên", "Nhân phân phối", "Doanh số" ... sẽ giúp cho nhiều người cùng truy nhập vào các thư mục con khác nhau cùng một lúc.	- Đòi hỏi người sử dụng phải am hiểu nhất định về khu vực địa lý có liên quan, đặc biệt là khi có một số nơi chốn tương tự. - Cần một thư mục con hỗ trợ.
THEO TRÌNH TỰ THỜI GIAN	Thường dùng cho các loại hồ sơ đòi hỏi có sự theo dõi về diễn biến và tiến độ, hoặc cho các báo cáo, kế hoạch tổng kết phục vụ mục đích so sánh và dự báo. Các hồ sơ có thể phân chia theo ngày, tuần, tháng, năm v.v... tùy theo số lượng tài liệu được lưu trữ. Hệ thống này thường được dùng kết hợp với các phương pháp phân loại khác, chẳng hạn hồ sơ được phân loại theo thứ tự chữ cái và sử dụng trình tự thời gian bên trong hồ sơ.	Cho phép dễ dàng cập nhật tiến độ công việc.	Chỉ có tác dụng tốt nếu phối hợp với các phương pháp phân loại khác.

Thực hành 30

5 phút 



C

A. Hãy sắp xếp hồ sơ cá nhân của các nhân viên trong công ty theo thứ tự chữ cái

- a Jeff Baunermann
- b Trần Thị Giáng Hương
- c Nguyễn Quỳnh Hương
- d Michael Steward
- e Lưu Bích San
- f Laura Lewensky

Ở đây bạn có thể chọn (i) lưu tên người Việt theo tên, người nước ngoài theo họ, khi có tên trùng lặp thì họ sẽ được lưu ý; hay là (ii) chọn lưu tất cả theo họ vì trường hợp cụ thể này không có họ người Việt trùng lặp.

Phương án (i): a,c,b,f,e,d

Phương án (ii): a,f,e,c,d,b

B. Công ty VICOM có quy ước mã hồ sơ như sau:

- 1 FIN 200 (hồ sơ liên quan đến tài chính)
- 2 CON 300 (hồ sơ hợp đồng)
- 3 HR 400 (hồ sơ nhân sự)
- 4 MAR 500 (hồ sơ quảng cáo tiếp thị)
- 5 PJT 100 (các dự án trọng điểm)

Hãy cho biết bạn sẽ lưu các loại giấy tờ sau đây vào các hồ sơ nào, có thể ghi mã số thể nào?

a báo cáo quyết toán quý 2/2004

- b phụ lục bổ sung hợp đồng mua thiết bị mới
- c thông tin về đối thủ cạnh tranh tham gia thầu công trình FX
- d báo cáo trình duyệt ngân sách 6 tháng cuối năm
- e tập hợp bảng đánh giá thành tích cá nhân sau khi tổng kết dự án Z15
- f mẫu thiết kế bích chương sản phẩm mới sẽ dán tại các điểm bán lẻ
- g kế hoạch bổ sung chuyên viên kỹ thuật và cộng tác viên bán hàng
- h biên bản nghiệm thu hợp đồng tư vấn thiết kế phần mềm quản lý
- i danh sách các đơn vị đã nhận tài trợ của công ty
- j bảng tiến độ triển khai dự án tiếp cận thị trường mới

Bạn có thể tham khảo cách lưu trữ sau đây:

- 1.a,d (báo cáo quyết toán và báo cáo trình duyệt ngân sách thuộc mã hồ sơ FIN 20...)
- 2.b,h (phụ lục bổ sung, biên bản nghiệm thu hợp đồng thuộc mã hồ sơ CON 30...)
3. e,g (bảng đánh giá cá nhân và kế hoạch tuyển người thuộc mã hồ sơ HR 40...)
- 4.f,i (bích chương quảng cáo, các đơn vị nhận tài trợ nằm trong hoạt động chiêu hàng tiếp thị, tạo hình ảnh công ty thuộc mã hồ sơ MAR 50...)

5.c.j (thông tin về đối thủ trong dự án thầu, tiến độ dự án thuộc mã hồ sơ PJT 10...)

Trên thực tế, ngoại trừ các sổ sách kế toán phải đăng ký thực hiện theo một hệ thống nhất định, thì không có quy định bắt buộc nào về việc văn phòng cho mã số hồ sơ hoặc chọn cách lưu trữ. Điều quan trọng là khi văn phòng xác lập hệ thống mã số và phương cách lưu trữ nào tiện dụng nhất rồi phải phổ biến và hướng dẫn sử dụng để đảm bảo tính thống nhất, cũng như định kỳ đánh giá và cập nhật cách quản lý hồ sơ cho phù hợp nhất với yêu cầu hoạt động của công ty.

4.4 Vấn đề bảo mật

Bạn có khi nào tình cờ nghe được các câu chuyện “trà dư tửu hậu” đại loại như thế này chưa:

“Chị biết không, ông tổng giám đốc chỗ em lương tháng hơn ngàn đô mà ngoài tiêu chuẩn xe riêng đưa đón còn được thanh toán cả tiền xăng xe gần máy nữa. Chao ơi, sướng thật.”

Hoặc: “Hôm qua không biết bên cơ quan X gửi thư khẩn về chuyện gì mà thấy sếp của em mặt mày tái mét!”

Bạn nghĩ sao nếu bạn là người quản lý văn phòng có nhân viên tham gia các “chuyện nhỏ” như ở những ví dụ trên?

Thực hành 31

3 phút 



Văn phòng của bạn có chú ý đến vấn đề bảo mật hay không?
Hãy nêu một số biện pháp bạn đã sử dụng.

.....
.....
.....
Trong hoạt động của văn phòng nói riêng và của công ty nói chung, bao giờ cũng có những loại thông tin “nhạy cảm” cần được bảo mật. Có thể đó là vì lợi ích kinh doanh, do yêu cầu pháp lý, hoặc để bảo vệ tính riêng tư của cá nhân hay đơn vị liên quan.

Trong thời đại công nghệ thông tin văn phòng càng sử dụng hệ thống thông tin điện tử nhiều thì càng cần đến các hệ thống bảo mật chặt chẽ và tinh vi.

Trong phạm vi của cuốn sách này, chúng ta chỉ đề cập đến một số biện pháp thiết yếu và phổ biến mà người quản lý cần lưu ý.

- Lựa chọn và huấn luyện nhân viên liên quan đến các nội dung và cách thức mà công ty có yêu cầu bảo mật;
- Khi đào tạo nhân sự nội bộ, luôn đặc biệt nhấn mạnh tầm quan trọng và sự cần thiết phải biết cẩn trọng, bảo vệ các thông tin riêng tư liên quan đến thân chủ, khách hàng hoặc việc kinh doanh của công ty;
- Có chính sách và kế hoạch kiểm tra, theo dõi, phát hiện và giải quyết những trường hợp cố ý (ngay cả vô tình) tiếp cận hoặc tiết lộ thông tin nội bộ;
- Xác lập và thông báo rõ đến nhân viên các quy ước bảo mật chung
Ví dụ về một số quy ước có thể là:
 - sử dụng mật mã (password);
 - dùng máy hủy giấy cho những thông tin mang tính bảo mật.
 - tắt hệ thống khi không sử dụng;
 - khóa tủ hồ sơ trước khi ra về;
 - dùng hộp có khóa để đựng các đĩa mềm và CD-ROMs;
 - dùng bì hồ sơ hoặc bì thư riêng cho các văn bản, hồ sơ đặc biệt cần bảo vệ;
 - lập phòng đặc biệt có khóa cho các thông tin mật.

Bạn đã học qua những vấn đề cốt yếu của hệ thống lưu trữ trong văn phòng. Một khía cạnh quan trọng khác của quản lý thông tin là quản lý nó thông qua điện thoại. Phần tiếp theo sẽ bàn bạc cách thức mà văn phòng quản lý điện thoại.



5 Tiếp nhận và xử lý thông tin qua điện thoại

Chúng ta thử nghe một mẫu đối thoại qua điện thoại giữa nhân viên công ty và một khách hàng.

- Nhân viên: Alo!
- Khách: Alo, phải công ty... X đó không?
- Nhân viên: Đúng rồi,... Ông cần chi... ông nói đi.
- Khách: Tôi muốn gặp cô... Y
- Nhân viên: Ông tên gì? Gặp cô... Y có chuyện chi không?
- Khách: À, tôi là...T, hôm trước cô ấy có cho tôi địa chỉ để gửi bưu phẩm tới, nhưng...
- Nhân viên: Cô Y hôm nay không có đi làm, mai ông gọi lại nghe... tút tút (máy cúp)
- Khách: !!!

Có lẽ những ví dụ như thế này không phải là hiếm gặp. Bạn sẽ cảm thấy như thế nào nếu bạn là người gọi đến? Bực bội, khó chịu, có thể. Bạn sẽ nghĩ gì về công ty X? Không lịch sự, không thân thiện, không chuyên nghiệp, có thể. Như vậy giao tiếp trên điện thoại có một ảnh hưởng rất lớn trong việc tạo ra hình ảnh của công ty đối với người bên ngoài.

Ngày nay, điện thoại đã trở nên một phương tiện giao dịch, truyền thông hết sức tiện dụng và phổ biến. Các văn phòng đều có trang bị điện thoại, đôi khi là một hệ thống điện thoại hiện đại với tổng đài và các số nội bộ tận đến từng phòng, từng cá nhân. Văn phòng sẽ không khó khăn gì để hướng dẫn mọi người cách sử dụng các hệ thống thiết bị đó. Hầu như ai cũng dùng được điện thoại. Nhưng chưa hẳn là tất cả mọi người đều có thể thực hiện việc giao dịch qua điện thoại một cách hợp lý và hiệu quả.

Thực hành 32

5 phút 



Bạn có khi nào gặp phiền toái khi tiếp xúc qua điện thoại không? Hãy kể ra một số trường hợp làm chính bạn hoặc khách của bạn cảm thấy khó chịu khi giao dịch qua điện thoại.



Đó có thể là chuông reo mãi mà đầu kia không ai nhắc máy, hoặc cuộc nói chuyện bị cúp ngang không rõ vì sao, hay là bạn được báo “chờ máy” và đã chờ... sốt ruột không biết tới bao giờ. Hoặc tệ hơn nữa, bạn nhấn tin gấp cho ai đó mà sau cùng biết ra là người ấy không hề nhận tin nhắn, hỏng cả công việc v.v... Còn nhiều ví dụ thú vị và bức mình nữa, mà cũng không phải là hiếm hoi và không phổ biến.

Do vậy, với quan điểm giao dịch qua điện thoại cũng là hoạt động chính thể hiện một phần bộ mặt của công ty, nhất thiết văn phòng phải hình thành các quy chuẩn chung và huấn luyện cho nhân viên một số kỹ năng cần thiết khi thực hiện loại hình giao tiếp này.

5.1 Thiết lập các quy chuẩn chung

Trước hết, văn phòng cần có sẵn các danh bạ điện thoại và danh sách cập nhật các số điện thoại cần thiết hoặc thường dùng. Bên cạnh đó là các hướng dẫn sử dụng và thực hiện các cuộc gọi nội hạt, liên tỉnh, đường dài, quốc tế v.v... nêu rõ dịch vụ nào mà công ty chọn sử dụng, các số nào cần quay trước, các quy ước của công ty về loại tính chất cuộc gọi và thời gian cho phép khi gọi đường dài (ví dụ như với đối tác ở châu Âu chỉ gọi khi cần trao đổi nội dung khẩn trong vòng 10 phút, các vấn đề cần chi tiết thì dùng fax hoặc thư điện tử, chẳng hạn).

Văn phòng cũng cần xác lập quy trình và các điều lưu ý khi nhận cuộc gọi hoặc thực hiện cuộc gọi đi. Chúng ta cùng tham khảo một ví dụ về quy trình sau đây.

5.1.1 Nhận cuộc gọi

- Nhắc máy trong vòng 3 tiếng chuông (trong tập quán giao dịch, nếu bạn để lâu hơn, đến tiếng chuông thứ 5 mới có người bắt máy là văn phòng có thể bị xem như kém tác phong kinh doanh hiệu quả rồi đấy. Tốt hơn hết nếu không có người thường trực ở máy chính thì văn phòng nên cài lời chào sẵn sau tiếng chuông thứ hai);

- Chào và tự xưng tên công ty, (tên đơn vị hoặc tên cá nhân nếu nhận cuộc gọi được chuyển từ tổng đài);
- Xác định người gọi là ai, từ công ty nào, mục đích cuộc gọi;
- Ghi nhận yêu cầu của người gọi;
- Trả lời hoặc hướng dẫn cần kẻo;
- Nếu cần thêm thông tin thì hoặc hứa sẽ gọi lại, hoặc yêu cầu chờ. Nếu khách đồng ý chờ thì hãy nhanh chóng truy lục thông tin để trả lời. Không để khách chờ quá lâu. Trong khi yêu cầu chờ, sau 30 giây nên cho khách biết mình đang tiếp tục tìm kiếm và hỏi xem họ có muốn chờ tiếp hay không;
- Sau khi cung cấp thông tin, hỏi lại xem khách có cần thêm gì nữa không.

5.1.2 Sàng lọc cuộc gọi

- công ty có thể quy ước một số cuộc gọi nào đó sẽ được từ chối khéo léo (ví dụ: người chào hàng đeo bám dai dẳng, một người thân của nhân viên quá thường xuyên gọi vào, một khách không được hoan nghênh hoặc đang cần tránh mặt v.v...);
- khi có nhiều cuộc gọi vào cùng lúc, người tiếp nhận cũng cần biết xử lý cuộc gọi nào quan trọng, ưu tiên giải quyết, hẹn gọi lại hoặc giải quyết sau v.v... tùy tình huống hoặc theo quy ước của văn phòng.

5.1.3 Chuyển cuộc gọi

- khi có yêu cầu chuyển đích danh ai đó thì phải xác định là người đó có mặt để nhận cuộc gọi, và báo với khách "xin cảm máy, tôi sẽ chuyển đến..."
- khi tự thấy cần thiết phải chuyển thì phải nói rõ và chờ xem khách có đồng ý hay không (ví dụ: *Vấn đề này cô Tâm ở phòng Dịch vụ khách hàng phụ trách, tôi có thể nối máy cho Bà nói chuyện với cô Tâm được không ạ?*);
- thông báo với người sắp được chuyển nối tiếp cuộc gọi ("*Chị Tâm, có Bà Lan ở công ty X cần trao đổi về ...*") Và phải thật sự cố gắng không để cho một khách hàng phải bị chuyển qua nhiều người và nhiều lần phải giải thích lại từ đầu.

5.1.4 Nhận & chuyển tin nhắn

- chủ động đề nghị nhận tin nhắn nếu người khách cần gặp không có mặt hoặc đang bận điện thoại mà không có ai khác thay thế giải quyết được;
- ghi lại các thông tin thiết yếu: ai gọi, từ công ty nào, nhấn ai, nội dung gì, có yêu cầu gọi lại không, số điện thoại để liên lạc. Thông thường văn phòng có sẵn mẫu giấy để ghi tin nhắn, trong đó có chỗ để ghi cả ngày, giờ và tên người nhận tin;
- chuyển tin nhắn ngay khi có thể, đảm bảo đúng người cần nhận, trong thời gian sớm nhất. Nếu bạn là người quản lý thì cần kiểm tra việc thực hiện yêu cầu của khách trong tin nhắn (liên hệ lại, cung cấp thông tin, v.v...).



5.1.5 Thực hiện cuộc gọi đi

- luôn luôn có chuẩn bị, biết rõ mục đích cuộc gọi và nội dung sẽ nói những gì, nếu cần thì đặt sẵn trước mắt các tài liệu, thông tin, ghi chú, lịch làm việc... để phục vụ cho cuộc đàm thoại;
- chọn thời gian gọi thích hợp, chú ý tránh bữa ăn trưa, ngay đầu giờ hoặc tận cuối giờ. Nếu gọi đường dài, gọi ra nước ngoài thì phải tính đến yếu tố chênh lệch múi giờ;
- tự xưng về mình, công ty của mình và nêu mục đích cuộc gọi, ngắn gọn, rõ ràng;
- dự phòng các tình huống phải để lại tin nhắn, phải gọi một số khác, gặp một người khác, v.v...

5.1.6 Kết thúc cuộc gọi

- cảm ơn về cuộc giao dịch;
- chào, và chờ cho bên kia gác máy trước. Nếu quá bận rộn thì có thể gác máy ngay sau khi chào, nhưng không làm động tác quá vội vã và dần tiếng cúp máy mạnh có thể khiến khách nghĩ là mình đang bực mình với họ và muốn mau chóng thoát ra.

Thực hành 33

2 phút 



Với các quy chuẩn vừa nêu thì bạn có thấy an tâm nếu văn phòng phổ biến, hướng dẫn đầy đủ những điều này cho các nhân viên? Theo bạn, cần bổ sung điều gì?

C

.....
.....
.....
Là người quản lý có kinh nghiệm, ắt bạn cũng thừa biết việc xác lập và phổ biến quy trình mới chỉ là bước đầu. Văn phòng cần có yêu cầu nhất quán và xuyên suốt đối với việc thực hiện đúng các quy trình đã đề ra. Phải có cách kiểm soát, chấn chỉnh hoặc động viên kịp thời, phải nhấn mạnh tầm quan trọng của các giao dịch qua điện thoại đối với hiệu quả kinh doanh của công ty. Và nhất là phải tạo điều kiện cho nhân viên thực hành các kỹ năng cơ bản khi giao tiếp qua điện thoại.

5.2 Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại

So với giao tiếp trực tiếp khi mà trang phục, điệu bộ, ánh mắt, sắc mặt, hành vi, v.v... đều dễ được bày tỏ, nhìn thấy và qua đó hỗ trợ cho việc truyền đạt thông điệp của người nói, việc giao tiếp qua điện thoại có một số hạn chế.

- Bạn phải truyền đạt cho hiệu quả chỉ bằng giọng nói và lời nói.
- Người ở đầu dây bên kia có quyền lực rất lớn là cúp máy vì bất kỳ chi tiết không hài lòng nào. Thế là bạn mất đi một khách hàng!

Vì vậy, không chỉ chú ý đến quy trình hợp lý, bạn còn cần luôn ghi nhớ rằng người ở đầu dây bên kia đang cảm nhận, đánh giá bạn và công ty của bạn qua những gì mà họ nghe được.

Nhân viên làm việc văn phòng cần phải có một số kỹ năng để có thể giao tiếp hiệu quả trên điện thoại.

5.2.1 Sử dụng kỹ năng đặt câu hỏi

Hiển nhiên bạn biết cách đặt một câu hỏi như thế nào. Nhưng đôi khi bạn gặp khó khăn để tìm được câu trả lời như bạn mong muốn, lúc đó bạn cần xem lại kỹ năng đặt câu hỏi của mình.

Nhìn chung, có hai loại câu hỏi: đóng và mở. Một trong hai loại này có thể phù hợp để tìm kiếm thông tin, tùy vào tình huống, hay tốt nhất là kết hợp cả hai.



Câu hỏi đóng

Câu hỏi đóng chỉ cho phép một lựa chọn hay đơn giản chỉ trả lời “Có” hoặc “Không”. Trong giao tiếp thông thường và thu thập thông tin, câu hỏi đóng giúp xác định những dữ kiện cơ bản.

- Ưu điểm của nó là bạn sẽ nhận được câu trả lời ngắn và phù hợp.
- Nhược điểm là các lựa chọn có thể quá hạn hẹp cho các khả năng.

Câu hỏi mở

Câu hỏi mở cho phép mọi người trả lời bằng ngôn ngữ của riêng họ. Câu hỏi mở bắt đầu bằng những từ như “Tại sao...?”, “Thế nào...?”, hoặc các cụm từ như “Bạn có thể mô tả ...”, hay “Cho tôi biết thêm về...”

- Ưu điểm của câu hỏi mở là ít hướng người trả lời đến câu trả lời mà họ nghĩ bạn muốn nghe.
- Nhược điểm là bạn có thể có một lượng lớn dữ liệu mang tính chủ quan. Các dữ liệu này có thể liên quan hay không liên quan. Bạn sẽ phải mất thời gian đọc và xử lý chúng.

5.2.2 Lắng nghe câu trả lời

Bên cạnh việc kiên nhẫn lắng nghe, bạn cần phải biết hỏi lại để làm sáng tỏ những gì nghe chưa rõ, và nhất thiết phải bày tỏ cho bên kia hiểu là bạn đang chăm chú nghe và dành cho họ sự tập trung chú ý (các từ “dạ, vâng, dạ đúng thế, vậy sao, thế ạ” càng cần được dùng nhiều lúc này hơn những lúc nói chuyện trực tiếp).

Dưới đây là một số điểm lưu ý.

- Tránh gây bối rối hay đe dọa người đối thoại bằng các câu hỏi khó hay tập trung vào các tiểu tiết.

C

- Không nên nói quá nhiều.
- Cho phép người khác đặt câu hỏi.
- Không để người khác thổi phồng một số điểm nào đó mà bạn quá quan tâm đến.
- Không để thái độ hay định kiến của bạn can thiệp vào.
- Lưu ý “hiệu ứng hào quang” – khuynh hướng đánh giá con người và những gì họ nói dựa trên tính cách, ví dụ như thân thiện hay nói năng lưu loát.
- Lắng nghe và đánh giá các trả lời để có được thông tin mà bạn muốn.
- Lắng nghe những gì người đối thoại muốn nói. Nếu họ không nói những gì bạn mong đợi, lái câu chuyện theo hướng mà bạn muốn.
- Lắng nghe những gì người đối thoại không muốn nói. Có phải bạn chỉ nhận được câu trả lời mà người đối thoại muốn bạn nghe?
- Lắng nghe những gì người đối thoại đang nói nhưng không có ý nghĩa hay không thật.
- Lắng nghe những gì người đối thoại khó khăn để nói.

5.2.3 Các kỹ thuật khác

- **Nụ cười.** Bạn cứ tin đi, người ở đầu dây bên kia cảm nhận được khi bạn đang mỉm cười đấy. Đừng quên bày tỏ sự lịch sự và hiếu khách của bạn bằng cách mỉm cười khi nói chuyện, dù là qua điện thoại.
- **Giọng nói.** Hãy dùng giọng nói để thể hiện sự quan tâm và nhiệt tình của bạn. Không cố ý lên giọng. Ở tông cao, giọng của bạn nghe sẽ chói tai và mất tự nhiên qua điện thoại. Hãy nói thẳng vào ống nghe, nói rõ ràng và không nói quá to hay quá nhanh, nhưng cũng không nói nhỏ, lí nhí trong miệng hoặc thì thầm. Dù có mệt mỏi, uể oải, bức mình thì cũng cố gắng không đem tâm trạng này vào giọng nói khi đang làm việc. Xét cho công bằng, người gọi đến đâu có phải là nguyên nhân của những tâm trạng đó, phải không?
- **Đánh vần.** Nếu cần thiết thì đánh vần các từ quan trọng, các danh từ riêng, nhất là khi giao dịch bằng ngoại ngữ.
- **Lặp lại.** Nhớ lặp lại các thông tin quan trọng, đặc biệt là các con số.

- **Luôn luôn thông báo.** Khi phải yêu cầu chờ máy hoặc chuyển máy, cần nói rõ cho bên kia biết bạn đang hoặc sắp làm gì với cuộc gọi (*xin chờ máy, tôi sẽ chuyển / nối máy cho Ông X...*) chứ không nên lẳng lặng tự làm. Và cũng lưu ý rằng các cuộc trò chuyện bất kỳ nào trong văn phòng, ở phía bên này đều có thể nghe rõ ở đầu kia. Cho nên khi bạn đang có một cuộc gọi thì tốt nhất là yêu cầu sự yên tĩnh, ngưng các lời bông đùa ồn ào hoặc các trao đổi riêng việc của công ty.
- **Tập trung.** Không nên vừa tiếp điện thoại vừa tập trung làm một việc khác hoặc đang ăn. Bên kia “thấy” bạn đấy.
- **Gác máy.** Không nên gác máy đột ngột khi chưa kết thúc cuộc gọi, hoặc gác máy quá mạnh.
- Và không bao giờ dư thừa khi bạn luôn nhớ sử dụng các cụm từ xã giao lịch thiệp “cảm ơn”, “xin vui lòng”, “xin lỗi”, “ạ, vâng ...”.

Đến đây bạn đã nghiên cứu qua chủ đề “quản lý thông tin” trong văn phòng. Bạn đã học cách quản lý thư tín và xác lập một hệ thống lưu trữ hiệu quả, và cuối cùng là quản lý việc giao tiếp trên điện thoại. Hi vọng những phương pháp trên sẽ giúp bạn quản lý thông tin trong văn phòng mình hiệu quả hơn.

Hãy tự đánh giá 3

10 phút 



1. Hãy chọn cách xử lý thích hợp ở cột B cho các loại thư tín nêu ở cột A. Lưu ý, một loại thư có thể có nhiều cách xử lý khác nhau, hãy suy nghĩ về căn cứ nào khiến bạn chọn cách này mà không chọn cách khác.

A	B
1 thư quảng cáo sản phẩm mới do công ty X gửi tới	a. lưu
2 thư của công ty quảng cáo mời tham gia hội chợ triển lãm	b. chuyển
3 thư gửi kèm hồ sơ dự thầu nhưng bì thư đã bị rách	c. vứt
4 thư từ phòng kỹ thuật gửi đi nhưng không có chữ ký	d. gọi điện báo
5 biên lai xác nhận thanh toán hợp đồng do phòng tài vụ gửi cho nhà cung ứng	e. trả lại người soạn
6 thư thông báo quy định mới về thuế	f. gửi bảo đảm

C

- 2 Hãy điền vào chỗ trống trong các câu dưới đây để chứng tỏ sự am hiểu của bạn về việc lưu trữ hồ sơ.
 - a Những văn bản chứng minh tư cách pháp lý của công ty như điều lệ, bản quyền, bằng phát minh sáng chế sẽ được lưu
 - b Việc lưu trữ hồ sơ bao gồm việc, và..... giấy tờ, văn bản, dữ liệu trong các tập hồ sơ hay các tủ hồ sơ.
 - c Nhiệm vụ chính của công tác quản lý hồ sơ là :....., và
 - d Văn phòng cần huấn luyện cho nhân viên thấy sự quan trọng và cần thiết phải bảo vệ các thông tin riêng tư liên quan đến hoặc của công ty.
 - e Khi văn phòng đã xác lập hệ thống mã số và cách lưu trữ tiện dụng nhất thì phải và nhân viên sử dụng cho thống nhất, cũng như định kỳ và cách quản lý hồ sơ cho phù hợp nhất với yêu cầu hoạt động của công ty.
- 3 Hãy nêu ít nhất 4 khâu cần quan tâm trong quy trình giao tiếp qua điện thoại, và các điểm cần lưu ý trong từng khâu.
.....
.....
.....
.....
- 4 Đánh dấu vào ô “nên” hay “không nên” đối với các hành vi giao tiếp qua điện thoại nêu dưới đây. Bạn có thể giải thích sự lựa chọn của mình không?

Hành vi	Nên	Không nên	Lý do
a Hỏi lại cho rõ tên và số điện thoại của người để lại tin nhắn			
b Yêu cầu giữ máy để bạn chạy đi tìm sếp			
c Giữ điện thoại bằng đầu và vai vì cả hai tay đều bận lật tìm số liệu để báo cho khách trong lúc vẫn tiếp tục nói			
d Gác máy sau khi cảm ơn và chào để kết thúc cuộc gọi			
e Xin lỗi, che ống nghe rồi chào người khách vừa bước vào phòng			
f Hỏi khách tên gì rồi báo là người họ cần tìm không có ở đó			

C

- 5 Các loại văn bản từ 1 đến 5 dưới đây có thể được tìm thấy trong hồ sơ nào? Hãy chọn một đáp án tối ưu a, b hay c.
 - 1 Báo cáo tổng kết của công ty năm 2002 và kế hoạch hoạt động trong thời gian tới
 - a hồ sơ lưu theo đề tài “báo cáo”
 - b hồ sơ lưu theo thời gian “năm 2002”
 - c hồ sơ lưu theo đề tài “kế hoạch”
 - 2 Hợp đồng lao động của nhân viên mới Nguyễn Ngọc Nga
 - a lưu hồ sơ “hợp đồng”
 - b lưu hồ sơ “nhân sự”
 - c lưu hồ sơ xếp theo bảng chữ cái “N”
 - 3 Công văn của cơ quan quản lý thông báo thời hạn tái đăng ký kinh doanh
 - a lưu hồ sơ “công văn”
 - b lưu hồ sơ theo tên cơ quan quản lý, thứ tự a,b,c
 - c lưu hồ sơ “pháp lý”

4 Phương án kinh doanh của chi nhánh công ty tại Cần Thơ

a lưu hồ sơ “phương án kinh doanh”

b lưu theo số ghi trên phương án

c lưu hồ sơ “chi nhánh Cần Thơ”

5 Thư khiếu nại công ty đã gửi cho cơ quan hữu quan

a lưu hồ sơ “công văn đi”

b lưu theo ngày ghi trên thư

c lưu hồ sơ “cần theo dõi”

Bạn có thể tìm đáp án cho những câu hỏi này ở phần *Đáp án bài tập tự đánh giá* ở cuối sách.

6 Tóm tắt



- Thông tin là một dạng nguồn lực của công ty để phục vụ cho các quyết định chiến lược cũng như việc vận hành guồng máy hoạt động hàng ngày.
- Hoạt động của doanh nghiệp phần lớn vẫn dựa vào các giao dịch truyền thông với khách hàng qua thư tín. Việc xây dựng hệ thống thư tín hiệu quả sẽ giúp giảm chi phí, tăng năng suất và chất lượng dịch vụ của văn phòng đối với khách hàng.
- Đối với thông tin dưới dạng hồ sơ, văn bản thì văn phòng cần tổ chức hệ thống quản lý lưu trữ theo các mục đích, đối tượng sử dụng được xác định, và mang các tính chất phù hợp với yêu cầu hoạt động của công ty.
- Nhiệm vụ chính của công tác quản lý hồ sơ là: kiểm soát, lưu giữ và bảo mật. Văn phòng cần có kế hoạch và xác lập quy trình thực hiện vừa đáp ứng yêu cầu về pháp lý, vừa đảm bảo hiệu quả của công tác quản lý hồ sơ.
- Có một số cách lưu trữ hồ sơ thường sử dụng như sau:
 - Lưu tên theo thứ tự bảng chữ cái
 - Lưu theo số
 - Lưu kết hợp chữ và số
 - Lưu theo đề tài hay chủng loại
 - Lưu theo địa danh
 - Lưu theo trình tự thời gian (ngày, tháng, năm)
- Cần lưu ý đến yêu cầu và xác lập các biện pháp thiết yếu về bảo mật vì lợi ích kinh doanh, do yêu cầu pháp lý, hoặc để bảo vệ tính riêng tư của cá nhân hay đơn vị liên quan trong công ty.
- Giao dịch qua điện thoại chiếm một phần không nhỏ trong hoạt động của văn phòng và thể hiện một phần bộ mặt của công ty. Nhất thiết văn phòng phải có được các quy chuẩn chung và huấn luyện cho nhân viên một số kỹ năng cần thiết khi thực hiện loại hình giao tiếp này.

C

7 Suy ngẫm



Bây giờ bạn dành 5 phút để suy ngẫm những vấn đề vừa nghiên cứu và nghĩ xem bạn sẽ áp dụng chúng vào thực tế công việc của bạn như thế nào? Hãy viết ra những suy nghĩ của bạn:

C



A! Tôi đã học được...

.....

.....

.....

Áp dụng khi nào?

.....

.....

Áp dụng điều đó ở công việc nào?

.....

.....

.....



A! Tôi đã học được...

.....

.....

.....

Áp dụng khi nào?

.....

.....

Áp dụng điều đó ở công việc nào?

.....

.....

.....

Đánh giá kết quả

1 Bài kiểm tra nhanh



Đến đây, bạn đã gần như hoàn tất việc nghiên cứu cuốn sách. Hãy trả lời những câu hỏi sau để đánh giá xem liệu bạn đã nắm vững những khái niệm chính đã được nêu trong cuốn sách.

A Hãy trả lời ngắn gọn các câu hỏi dưới đây

Câu 1 Các vai trò chính của văn phòng là gì?

.....

.....

.....

Câu 2 Những câu hỏi chủ yếu thường được đặt ra mỗi khi cần hoạch định công việc là gì?

.....

.....

.....

Câu 3 Hãy nêu các tác động mà môi trường làm việc có thể gây ra cho nhân viên và công ty.

.....

.....

.....

Câu 4 Các yếu tố cơ bản mà người tổ chức không gian làm việc cần đảm bảo là gì?

.....

.....

.....

Câu 5 Làm thế nào để tổ chức tốt khu vực tiếp tân?

.....

.....

.....

Câu 6 Tại sao và khi nào thì văn phòng cần sử dụng dịch vụ bên ngoài?

.....

.....

.....

Câu 7 Chúng ta có thể làm gì để tăng hiệu quả công tác quản lý-lưu trữ hồ sơ?

.....

.....

.....

Câu 8 Hãy mô tả trình tự tổng quát xử lý thư tín mà bạn cho là thích hợp với văn phòng của mình.

.....

.....

.....

Câu 9 Có những cách lưu trữ hồ sơ thông dụng nào mà bạn biết và áp dụng?

.....

.....

.....

.....

Câu 10 Làm thế nào để có thể duy trì hình ảnh tốt về công ty thông qua các giao dịch điện thoại?

.....

.....

.....

B Trong từng trường hợp sau đây, hãy nhận định nguyên nhân của vấn đề và nêu cách giải quyết phù hợp nhất theo ý bạn.

Câu 1 Sếp đang cáu gắt: “Bức fax này đóng dấu ‘Khẩn’ mà từ chiều thứ Sáu đến sáng thứ Ba mới tới tay tôi, là nghĩa làm sao?”

.....

.....

.....

Câu 2 Khách hàng than phiền: “Tôi bước vô công ty anh, đứng chờ hơn 10 phút chẳng thấy bóng dáng ai để hỏi thăm được một câu. Hôm kia tôi gọi tới nhắn anh cho người qua gấp lấy mẫu hợp đồng về sửa lại, đợi hoài không ai tới. Sáng nay gọi vô chuông đổ hỏi không ai nhấc máy. Làm ăn kiểu này... thiệt ngán quá!”

.....

.....

.....

Câu 3 Vị trưởng phòng kinh doanh bức mình: “Vụ mua phần mềm đó hoãn lại đi, mời ba bốn nơi tư vấn, hỏi thăm tứ phía rồi cuộc không biết giá cả được duyệt tới đâu để mà nói chuyện với người ta.”

.....

.....

.....

.....

- Câu 4** Nhân viên văn phòng ca cẩm: *“Đạo này sao làm việc mau mệt quá, vừa đau lưng, vừa mỏi mắt. Ngày nào ra khỏi cơ quan cũng như muốn sốt râm ran. Oải cả người. Cứ tới thứ Hai là em thấy sợ!”*

.....

.....

.....

Bạn có thể tham khảo các câu trả lời ở phần cuối cuốn sách.

2 Bài tập tình huống



Hãy đọc kỹ tình huống sau đây và chia sẻ những suy nghĩ của bạn bằng cách trả lời các câu hỏi bên dưới.

Cơ sở Thuận Hòa là một cơ sở gia công dệt nhuộm tại Quận 11, TP HCM với khoảng 40 nhân công. Cơ sở đặt ngay tại nhà ông Tâm, chủ cơ sở. Từ trước đến nay, mọi việc kinh doanh, quản lý hoàn toàn do ông Tâm đảm nhận, các khâu kỹ thuật thì có cậu Quốc con trai ông phụ giúp chủ yếu là do ông truyền nghề theo kinh nghiệm cha truyền con nối. Khoảng 1 năm nay do mở rộng quan hệ, công việc làm ăn phát triển nhanh, cơ sở mở thêm phân xưởng may, số nhân công đã lên đến hơn 200 và đang dự định chuyển thành công ty TNHH. Tuy vẫn còn rất nhanh nhẹn trong việc kinh doanh, ông Tâm bắt đầu thấy cần phải giao việc điều hành cụ thể cho con trai để mình rảnh tay chỉ vẽ cho công ty các phương hướng làm ăn lớn. Ông cũng thật sự cảm thấy lúng túng trước một số việc phát sinh như: sổ sách hồ sơ chưa đúng theo hướng dẫn của cơ quan quản lý, khách hàng mới cũng như bạn hàng lâu năm bắt đầu có lời khiển trách về một số đình trệ trong giao dịch, chuyện quản lý số đông nhân công cũng lắm vấn đề.

Ông Tâm nói với cậu Quốc về ý định của mình, và cậu trả lời ông nghe được là: "Trước tiên, Ba phải cho con cái văn phòng."

- 1 Theo bạn, vì sao Quốc có yêu cầu như thế? Bạn có đồng ý không?
- 2 Quốc sẽ bắt đầu như thế nào để tổ chức công việc văn phòng?
- 3 Những điều gì Quốc cần quan tâm để đảm bảo hiệu quả công việc của văn phòng (và cũng để chứng minh với ông Tâm là mình đúng khi đã đưa ra yêu cầu đó)?

Bạn có thể tham khảo câu trả lời ở phần *Đáp án bài tập tình huống* ở phần cuối cuốn sách.

Hãy tóm lược và suy ngẫm

1 Tóm lược và suy ngẫm

Chúng ta đã cùng nhau đi qua ba phần của cuốn sách với các nội dung và hoạt động giúp chúng ta hiểu biết, suy nghĩ và vận dụng vào thực tế một số vấn đề liên quan đến quản lý văn phòng.

Trong **Phần A** của cuốn sách chúng ta đã cùng khảo sát vai trò và chức năng của văn phòng quản trị hành chính, sau khi điểm lại các công việc thường nhật của văn phòng, phân biệt loại công việc thường xuyên thuộc chức năng của phòng hành chính nhằm thực hiện chiến lược, chính sách quản lý của công ty và loại công việc điều phối, hỗ trợ cho hoạt động của các cấp quản lý, các phòng ban đơn vị trong toàn công ty.

Bạn có thấy hiện nay phòng hành chính tại công ty của mình có thể hiện rõ vai trò điều phối và hỗ trợ hay chưa?

Trong hoạt động thường ngày, văn phòng của bạn có thực hiện tất cả các chức năng hoạch định, tổ chức hướng dẫn và kiểm soát không? Ở mức độ nào?

.....

.....

.....

Khi bạn có câu trả lời thỏa đáng thì chúng ta đã đạt được mục tiêu thứ nhất của cuốn sách.

Cũng trong **Phần A**, chúng ta đã có dịp nhận ra sự cần thiết của công tác hoạch định khi bạn muốn tạo ra những thay đổi, chuyển biến và cải thiện đối với các bất cập có thể vẫn đang tồn tại trong hoạt động của văn phòng. Chúng ta đã điểm qua các bước hoạch định cơ bản khi trả lời cho các câu hỏi chủ yếu liên quan đến từng khâu và toàn bộ quá trình hoạch định. Các bạn đã làm quen với một số công cụ hoạch định.

Với mỗi kế hoạch đề ra, bạn đã nắm vững các tiêu chí xác lập mục tiêu: cụ thể, phù hợp, có thời hạn, mang tính thực tế và khả thi hay chưa?

.....

.....

Giúp bạn có được khả năng và thói quen xác định mục tiêu phù hợp cho mọi kế hoạch công việc, áp dụng được các nguyên tắc, quy trình và công cụ hoạch định công việc văn phòng, đó chính là các mục tiêu kế tiếp của cuốn sách.

Các hoạt động trong **Phần B** đã cùng với bạn xem xét các sự việc, hiện tượng thực tế đang diễn ra ngay tại văn phòng của mình mà bạn thấy cần phải cải thiện nếu muốn tăng cường hiệu quả hoạt động của văn phòng. Chúng ta đã trao đổi các điều cần lưu ý, các việc cần tiến hành, các nguyên tắc và cách thức tổ chức quản lý việc bố trí không gian văn phòng, khu vực tiếp tân, các cơ sở tiện ích, và cả quản lý các dịch vụ cung ứng cho văn phòng.

Bạn có nhìn thấy nhu cầu và các lĩnh vực cần cải thiện về mặt vật chất của văn phòng không? Bạn có nhận ra và biết phải làm gì để thực hiện những thay đổi cần thiết nhằm tạo môi trường làm việc thoải mái, tiện nghi, an toàn, đảm bảo năng suất và hiệu quả làm việc tại văn phòng của mình không?

.....

.....

.....

Mục tiêu thứ tư của chúng ta xem như đã được tiếp cận và giải quyết.

Khả năng thiết kế các hệ thống hữu dụng để quản lý thông tin tại văn phòng là mục tiêu sau cuối nhưng không kém quan trọng của cuốn sách. Cũng như ở các phần trên, trong **Phần C** chúng ta đã điểm qua các bất cập dẫn đến nhu cầu thay đổi phương cách quản lý thông tin qua thư tín, hồ sơ và điện thoại. Nội dung về tổ chức hệ thống quản lý văn thư, lưu trữ hồ sơ và nâng cao hiệu quả truyền thông qua giao dịch điện thoại được phân tích chi tiết trong Phần C này cùng với các hoạt động và bài thực hành.

Bạn đã nghĩ gì và làm gì với khối lượng thông tin có được của công ty? Sau khi hoàn tất Phần C, bạn có những thay đổi gì trong suy nghĩ và cách thức quản lý dạng nguồn lực ngày càng trở nên quan trọng này?

Bạn có nhận ra những cải thiện đáng khích lệ không?

.....

.....

.....

Câu trả lời khẳng định sẽ là phần thưởng xứng đáng dành cho Bạn, vì đã bỏ thời gian và công sức tự tra dồi kiến thức và năng lực quản lý văn phòng.

2 Kế hoạch hành động

Kế hoạch hành động là gì?

Kế hoạch hành động là một công cụ giúp bạn áp dụng những gì rút ra được từ cuốn sách vào thực tế công việc.

Làm thế nào để lập một kế hoạch hành động?

Đây là lúc bạn xem lại những ghi chép của mình ở trang *Suy ngẫm* sau mỗi phần trong cuốn sách và những câu trả lời ở mục *Tóm lược* và *Suy ngẫm*.

Trước tiên, hãy xác định các mục tiêu mà bạn mong muốn đạt được là gì? Để đạt được các mục tiêu này, bạn có thể sẽ gặp phải những vấn đề nào? Hãy liệt kê chúng. Sau đó hãy phân tích xem để giải quyết từng vấn đề, bạn sẽ cần thực hiện những hành động gì, với các nguồn lực nào, và trong thời gian bao lâu?

Hãy đảm bảo những kế hoạch hành động bạn đặt ra cho từng mục tiêu luôn đáp ứng các tiêu chí sau:

- cụ thể;
- có thể đo lường được;
- có thể đạt được;
- phù hợp (với mục tiêu của doanh nghiệp và của nhóm);
- thời hạn hợp lý.

Ví dụ:

Mục tiêu không cụ thể: Hiểu biết về hệ thống lưu trữ hồ sơ trong văn phòng.

Mục tiêu cụ thể: Xây dựng hệ thống lưu trữ hồ sơ trong văn phòng theo các phương thức lưu trữ thông dụng vào cuối quý 2 năm nay.

Để đảm bảo tính khả thi, trong một kế hoạch hành động, bạn chỉ nên đề xuất một mục tiêu cần đạt được và không quá 3 vấn đề cần thiết phải giải quyết.

Khi đã lập xong kế hoạch hành động, bạn nên bắt tay ngay vào việc thực hiện. Đừng để bất kỳ điều gì trì hoãn bạn! Trong quá trình thực hiện, rất có thể sẽ có những yếu tố ảnh hưởng đến những dự kiến của bạn. Bạn hãy phân tích kỹ lưỡng những ảnh hưởng này và trong trường hợp cần thiết, bạn đừng e ngại gì nếu phải thay đổi một số dự kiến trong kế hoạch hành động của mình. Nhưng lưu ý rằng cuối cùng bạn phải đạt được mục tiêu đã đặt ra.

Làm gì với kế hoạch hành động?

Kế hoạch hành động là dành cho bạn. Trừ phi bạn yêu cầu, không ai đánh giá, chấm điểm và xem xét kế hoạch của bạn. Hãy treo kế hoạch hành động ở nơi làm việc và bắt tay thực hiện ngay!

Bạn nên xem xét lại kế hoạch của mình theo định kỳ (có thể hàng tháng) và điều chỉnh kế hoạch khi cần thiết. Hãy xem lại:

- những gì đang phát huy tác dụng?
- những gì cần được cải tiến?
- làm thế nào để có thể thực hiện các cải tiến đó?

Khi đã thực hiện xong kế hoạch hành động, bạn đừng nên vội vàng cất nó vào ngăn bàn. Bạn nên dành chút thời gian để đánh giá việc thực hiện kế hoạch hành động và so sánh xem kết quả mà bạn đạt được có như mong muốn hay không. Điều này sẽ giúp cho bạn tích lũy kinh nghiệm để thực hiện thành công các kế hoạch hành động trong tương lai.

Đừng quên ghi nhận những tiến bộ mà bạn đã đạt được. Hãy ăn mừng những thành công của mình!

3 Đáp án bài tập tự đánh giá

Bài tập tự đánh giá 1

- l *Các việc thường xuyên của phòng hành chánh là (Đấu X):*
- d đăng ký hội trường để tổ chức tổng kết cuối năm
- e hướng dẫn khách quay số nội bộ để nói chuyện với nhân viên có thể giải thích vấn đề khách đang thắc mắc
- f lập quy trình theo dõi các hóa đơn mua văn phòng phẩm chưa quyết toán
- g phát hành lịch công tác tuần của công ty
- i điều xe đi đón đoàn khách nước ngoài

Các việc mà phòng hành chánh thực hiện hỗ trợ phòng ban khác (Đấu V) là:

- a đặt in thêm tập giới thiệu và tài liệu tiếp thị của công ty (hỗ trợ phòng marketing)
- b hướng dẫn nhân viên kỹ thuật điền mẫu hợp đồng thuê dịch vụ lắp máy (hỗ trợ phòng kỹ thuật)
- c thiết kế thư mời dự hội nghị khách hàng (hỗ trợ bộ phận quan hệ khách hàng)
- h thống kê cập nhật các văn bản liên quan đến thuế thuộc ngành hàng sản phẩm của công ty (hỗ trợ phòng tài vụ)
- j tập hợp các catalogue chào giá linh kiện dùng trong sản phẩm của công ty (hỗ trợ phòng thu mua)

2

A	B
khách hàng nội bộ	khách hàng bên ngoài
b/ nhóm dự án phát triển sản phẩm mới của công ty	a/ nhóm công ty lữ hành chuyên lo visa cho nhân viên đi công tác
c/ hai nhân viên tập sự của phòng marketing	d/ chuyên gia tư vấn đến làm việc với sếp
e/ chuyên gia tư vấn đang làm việc bán thời gian với phòng kỹ thuật	f/ đội nghiên cứu thị trường của một công ty đa quốc gia đang tìm hiểu khả năng ký hợp đồng thầu phụ với công ty
Họ đều đang làm việc tại công ty, cộng sự với nhân viên trong công ty	Họ là người của các đơn vị bên ngoài có giao dịch với công ty

3 Các bước hoạch định công việc tổ chức hội nghị có thể sắp xếp theo thứ tự sau:

- 1 Thảo luận với các bộ phận liên quan và nhóm để thống nhất **mục tiêu** và các yêu cầu cụ thể của hội nghị lần này
- 2 Ghi ra các **bước chính cần phải tiến hành** trước, trong và sau hội nghị
- 3 Xác lập **tiến độ** thực hiện mỗi bước công việc của quá trình chuẩn bị hội nghị
- 4 Xác định nguồn **kinh phí** để tổ chức hội nghị
- 5 Phân công **người chịu trách nhiệm** từng mảng công việc lớn (thư mời, danh sách, đặt chỗ & phục vụ thức ăn, liên hệ các diễn giả, v.v...)
- 6 Dự kiến khả năng có diễn biến sự cố như mưa, cúp điện đột xuất v.v... và **kế hoạch dự phòng**
- 7 **Đánh giá** mức độ hoàn thành, tổng kết rút kinh nghiệm cho các lần khác, thực hiện các việc còn lại sau hội nghị

- 4 Bạn có thể dùng **lich công tác tháng** (hoặc quý) dành riêng cho các sự kiện lớn sẽ diễn ra từ đây đến cuối năm.

Mỗi dự án có **bảng tiến độ dự án** hoặc **sơ đồ Gantt**, văn phòng có thể lập một **bảng tiến độ tổng hợp** ghi các cột mốc thời gian quan trọng nhất của các dự án để tiện theo dõi.

Lịch công tác tuần luôn hữu dụng giúp văn phòng đảm bảo việc sắp xếp các hoạt động thường nhật.

Bài tập tự đánh giá 2

1 Các điều cần quan tâm:

- i Vị trí của phòng sắp chuyển tới có thuận tiện và thích hợp cho chức năng hoạt động của văn phòng không? Hãy trao đổi với sếp nếu bạn được bố trí một căn trên lầu hoặc phía sau, cạnh nhà kho. Vì thông thường phòng hành chánh gần với khu vực tiếp tân và tổng đài điện thoại, một vị trí gần cửa chính của công ty thì hợp lý hơn.
- ii Diện tích căn phòng mới so với nhu cầu bố trí và theo chức vụ và nhiệm vụ công việc của cả 7 người. Nên có những thông tin để xem xét và trù liệu.
- iii Các nhu cầu về bàn ghế, và trang thiết bị, cần thêm gì, có thể thay đổi gì về tủ kệ, ghế bàn, máy vi tính, điện thoại, v.v... Lập một danh sách, trao đổi với các đồng nghiệp để khẳng định sự cần thiết. Nên có dự trù cho những thay đổi sắp tới nếu dự kiến được.
- iv Có ý kiến về việc sơn quét màu trần, màu tường, lắp đèn, thông gió và cách trang trí, bố trí vật dụng trong phòng. Tốt nhất là có số liệu đo đạc, các quy cách yêu cầu, và phác thảo qua vài cách bố trí rồi chọn một cách tối ưu, trước khi thật sự di chuyển.
- v Và dĩ nhiên bạn cũng phải có một kế hoạch rõ ràng với thời gian và lượng công việc cụ thể, thông báo với nhân viên, phân công trong phòng hoặc nếu cần thì nhờ hỗ trợ, để giảm thiểu việc gián đoạn công việc chung của phòng trong một lần “dọn nhà” như thế này.

2. Bạn sẽ có các ý kiến riêng của mình về điều tâm đắc nhất trong các nguyên tắc chung đã đề cập. Thông thường bạn sẽ chú ý và tìm cách ứng dụng điều nào mà trước đây bạn chưa quan tâm, không để ý tới, và nghĩ là bây giờ sẽ áp dụng được, không có trở ngại mà lại đem đến tác dụng hữu ích, phải không?

Chúng tôi xin phép tóm tắt lại các điểm chính và mong là có nhiều điều thiết thực đối với bạn:

- nghiên cứu nhu cầu sử dụng mặt bằng;
- phân tích mối quan hệ giữa dòng công việc, người làm việc và thiết bị hỗ trợ;
- lựa chọn bàn ghế đáp ứng nhu cầu người sử dụng;
- chú ý đến các yếu tố thoáng khí, nhiệt độ, chiếu sáng, màu sắc, âm thanh (tiếng ồn) tại nơi làm việc.

- 3 Khách sẽ có các ấn tượng tốt khi đến khu vực tiếp tân do:

- sự khang trang, lịch sự có được do cách bài trí nói lên phong cách chung của công ty cũng như toát lên sự trân trọng đối với khách do có quan tâm chăm sóc giữ gìn cho khu vực tiếp tân luôn ngăn nắp, sạch sẽ;
- tính hiệu quả và chuyên nghiệp của hoạt động văn phòng được nhận xét thông qua thái độ, hành vi cử chỉ, lời nói, trang phục và cách thức đón tiếp khách cũng như xử lý công việc của các nhân viên tại đó.

- 4 Với mỗi loại dịch vụ mà văn phòng có nhu cầu, tại mỗi thời điểm, và tùy vào nhiều yếu tố liên quan đến môi trường kinh doanh, văn phòng sẽ có các ưu tiên khác nhau khi lựa chọn nhà cung ứng. Tuy nhiên, các yếu tố cân nhắc chung thường là:

- chất lượng
- giá
- phương thức thanh toán
- dịch vụ hậu mãi/bảo hành
- thời gian và khả năng cung ứng
- uy tín của nhà cung ứng

Bài tập tự đánh giá 3

1 Chọn phương án phù hợp nhất

A	B
1 thư quảng cáo sản phẩm mới do công ty X gửi tới	c vứt - nếu đã từng nhận nhiều lần và biết là không sử dụng a lưu - nếu công ty X là nhà cung ứng đáng tin cậy
2 thư của công ty quảng cáo mời tham gia hội chợ triển lãm	c vứt - nếu không thuộc ngành nghề liên quan hoặc công ty không có chủ trương a lưu - nếu công ty có kế hoạch cho thời gian tới
3 thư gửi kèm hồ sơ dự thầu nhưng bì thư đã bị rách	d gọi điện báo cho người gửi
4 thư từ phòng kỹ thuật gửi đi nhưng không có chữ ký	e trả lại người soạn, yêu cầu ký đầy đủ
5 biên lai xác nhận thanh toán hợp đồng do phòng tài vụ gửi cho nhà cung ứng	f gửi bảo đảm
6 thư thông báo quy định mới về thuế	b chuyển cho phòng liên quan (tài chính-kế toán)

2 Điền vào chỗ trống

- Những văn bản chứng minh tư cách pháp lý của công ty như điều lệ, bản quyền, bằng phát minh sáng chế sẽ được lưu **không thời hạn**.
- Việc lưu trữ hồ sơ bao gồm việc **sắp xếp, cất giữ** và **truy lục** giấy tờ, văn bản, dữ liệu trong các tập hồ sơ hay các tủ hồ sơ.
- Nhiệm vụ chính của công tác quản lý hồ sơ là **kiểm soát, lưu giữ** và **bảo mật**.
- Văn phòng cần huấn luyện cho nhân viên thấy sự quan trọng và cần thiết phải bảo vệ các thông tin riêng tư liên quan đến **khách hàng hoặc lợi ích kinh doanh** của công ty.

e Khi văn phòng đã xác lập hệ thống mã số và cách lưu trữ tiện dụng nhất thì phải **phổ biến** và **hướng dẫn** nhân viên sử dụng cho thống nhất, cũng như định kỳ **đánh giá** và **cập nhật** cách quản lý hồ sơ cho phù hợp nhất với yêu cầu hoạt động của công ty.

3 Các khâu quan trọng trong giao dịch qua điện thoại

1 **Nhận cuộc gọi** – chào, tự xưng, xác định người gọi đến, mục đích cuộc gọi, ghi nhận yêu cầu và thực hiện

2 **Chuyển cuộc gọi** – báo sẽ chuyển, xác định sự đồng ý, báo với người tiếp nhận, kiểm tra sự kết nối đã thông suốt

3 **Nhận & chuyển tin nhắn** – chủ động đề nghị, ghi lại các thông tin thiết yếu, chuyển tin nhắn ngay khi có thể

4 **Thực hiện cuộc gọi đi** – chọn thời gian gọi thích hợp, tự xưng, nêu mục đích, nói ngắn gọn có chuẩn bị

4

Hành vi	Nên	Không nên	Lý do
a Hỏi lại cho rõ tên và số điện thoại của người để lại tin nhắn	X		Luôn luôn cần xác định rõ người để lại tin nhắn là ai, từ đâu gọi đến và khi cần liên lạc lại thì có số điện thoại chính xác.
b Yêu cầu giữ máy để bạn chạy đi tìm sếp không biết hiện đang ở đâu		X	Không biết sếp hiện đang ở đâu thì không thể yêu cầu giữ máy do không biết khách ở đâu kia phải còn chờ trong bao lâu. Hơn nữa, việc “không biết sếp đang ở đâu” là việc riêng của bạn, không nên để cho khách có thể đánh giá công ty của bạn thiếu nề nếp. Tốt nhất là trả lời sếp hiện không có mặt, đề nghị để lại tin nhắn, hoặc gọi lại sau.

Hành vi	Nên	Không nên	Lý do
c Giữ điện thoại bằng đầu và vai vì cả hai tay đều bận lật tìm số liệu để báo cho khách trong lúc vẫn tiếp tục nói		X	Hãy để khách gác máy sau khi hẹn sẽ gọi lại, và bình tĩnh tìm số liệu để tránh cấp rập, sai sót; vả lại, giữ ống nghe như thế nói chuyện sẽ không rõ, đầu dây kia sẽ không tiếp nhận rõ thông tin.
d Gác máy sau khi cảm ơn và chào để kết thúc cuộc gọi	X		Đây là phong cách chuẩn khi kết thúc cuộc gọi.
e Xin lỗi, che ống nghe rồi chào người khách vừa bước vào phòng		X	Cần ghi nhận khách vừa vào phòng dù đang bận giữa cuộc gọi, bày tỏ sự chú ý và quan tâm, niềm nở của tiếp tân.
f Hỏi khách tên gì rồi báo là người họ cần tìm không có ở đó		X	Làm như thế sẽ tạo cho khách suy nghĩ là ta được dặn trước sẽ không tiếp người này, vô tình gây phật ý.

5

1 b - Hồ sơ lưu theo thời gian “năm 2002”

Báo cáo tổng kết của công ty năm 2002 và kế hoạch hoạt động trong thời gian tới

(Nếu lưu hồ sơ là “báo cáo” hay “kế hoạch” thì không bao gồm hết nội dung; loại hồ sơ này sẽ phát sinh theo từng năm, nên lưu theo năm.)

2 b - Hồ sơ lưu theo “nhân sự”

Hợp đồng lao động của nhân viên mới Nguyễn Ngọc Nga

(Nếu lưu theo “hợp đồng” có thể nhầm lẫn với các loại hợp đồng giao dịch khác của công ty, lưu theo chữ cái chỉ thuận tiện khi đã nằm trong hồ sơ nhân sự chung.)

3 c - Hồ sơ lưu theo “pháp lý”

Công văn của cơ quan quản lý thông báo thời hạn tái đăng ký kinh doanh

(Phương án “công văn” quá chung chung; phương án lưu theo tên cơ quan quản lý chỉ tiện dụng nếu công ty có nhiều cơ quan quản lý cấp trên khác nhau và mỗi cơ quan lại phát ra nhiều công văn trong thời gian hoạt động.)

4 c - Hồ sơ lưu “chi nhánh Cần Thơ”

Phương án kinh doanh của chi nhánh công ty tại Cần Thơ

(Hồ sơ “Phương án kinh doanh” (PAKD) sẽ có các thư mục con là PAKD của từng chi nhánh. Trong hồ sơ của mỗi chi nhánh, các PAKD trong từng thời điểm khác nhau, nếu có, sẽ được lưu theo số.)

5 c - Hồ sơ lưu “cần theo dõi”

Thư khiếu nại công ty đã gửi cho cơ quan hữu quan

(Hai phương án lưu theo ngày gửi hoặc theo công văn đi không giúp lưu ý theo dõi kết quả khiếu nại.)

4 Đáp án bài kiểm tra nhanh

A

Câu 1 Các vai trò chính của văn phòng là:

- trung tâm tiếp nhận, xử lý, truyền đạt thông tin và phối hợp các quy trình hoạt động của công ty;
- cánh tay đắc lực của các cấp quản lý cấp cao hỗ trợ thực hiện chính sách quản lý, hỗ trợ đội ngũ quản lý hoàn thành trách nhiệm;
- trung tâm hoạch định và kiểm soát các hoạt động đảm bảo thường nhật (quy trình, chỉ tiêu, định mức v.v...);
- trung tâm cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho các phòng, ban chức năng trong các hoạt động hoặc dự án chuyên biệt.

Câu 2 Những câu hỏi chủ yếu thường được đặt ra mỗi khi cần hoạch định công việc là:

- Tại sao làm việc này? Mục đích nhắm tới là gì? Thực trạng hiện nay ra sao? Kết quả mong muốn như thế nào?
- Những bước công việc cần làm là gì? Thực hiện cách nào? Tiến độ ra sao? Nguồn lực có được gồm những gì? Phân công trách nhiệm cho những ai?
- Dự phòng các tình huống khác có thể xảy ra? Cách nào để theo dõi, kiểm tra, chấn chỉnh kịp thời?
- Kết quả đạt được so với mong muốn như thế nào? Bài học gì có thể rút ra từ kinh nghiệm này?

Câu 3 Các tác động mà môi trường làm việc có thể gây ra cho nhân viên và công ty là:

- Môi trường tốt sẽ đem lại sự yên tâm, tiện nghi, thoải mái để nhân viên đạt hiệu quả và năng suất tối ưu, góp phần tăng lợi ích cho công ty.
- Môi trường không tốt dễ gây mệt mỏi, bức dọc, căng thẳng, dễ kéo dài có thể dẫn đến một số bệnh mãn tính hoặc tai nạn nghề nghiệp, người làm việc năng suất thấp số ngày nghỉ việc tăng, ảnh hưởng đến hiệu suất hoạt động chung của toàn công ty.

Câu 4 Các yếu tố cơ bản mà người tổ chức không gian làm việc cần đảm bảo là:

- Tính khoa học và hợp lý của việc bố trí vật dụng;
- Sự phù hợp của bàn ghế, thiết bị với người sử dụng;
- Điều chỉnh thích hợp các yếu tố nhiệt độ, thoáng khí, chiếu sáng, tiếng ồn;
- Đảm bảo an toàn, tiện nghi và thoải mái cho người làm việc.

Câu 5 Để tổ chức tốt khu vực tiếp tân cần:

- thực hiện các nguyên tắc tổ chức bố trí khu vực tiếp tân theo yêu cầu thể hiện văn hóa công ty, chú ý đến các vật dụng, cách trang trí, những tiện ích cần bản
- xác lập các quy ước chuẩn mực về nhiệm vụ, yêu cầu đối với công việc tiếp tân
- huấn luyện kỹ năng lễ tân giao tiếp cho nhân viên tiếp tân (và cả những nhân viên liên quan thuộc phòng hành chính)
- thường xuyên theo dõi, ghi nhận phản ánh của khách hàng (cả nội bộ và bên ngoài) để giúp liên tục cải thiện.

Câu 6 Văn phòng cần sử dụng dịch vụ bên ngoài?

- Văn phòng không thể có đầy đủ hết kinh nghiệm và năng lực để thực hiện mọi việc.
- Văn phòng cần tập trung nguồn lực đầu tư vào các công việc chính mà mình có thể thực hiện hiệu quả nhất.
- Với các việc văn phòng không có kinh nghiệm hoặc chuyên môn sâu; các việc không trọng tâm hay không thường xuyên mà lại đòi hỏi sự đầu tư đào tạo hoặc máy móc thiết bị nhiều, việc sử dụng dịch vụ bên ngoài sẽ đem lại lợi ích hơn về chi phí và hiệu quả.

Câu 7 Để tăng hiệu quả công tác quản lý-lưu trữ hồ sơ chúng ta có thể:

- xác định mục đích và đối tượng sử dụng hệ thống quản lý - lưu trữ
- thiết lập quy trình chuẩn về việc quản lý - lưu trữ
- phổ biến, hướng dẫn, huấn luyện và thường xuyên theo dõi giúp đỡ nhân viên được giao nhiệm vụ này
- có kế hoạch kiểm tra, đánh giá, cập nhật và cải tiến hệ thống

Câu 8 Bạn sẽ có trình tự riêng phù hợp với yêu cầu và thực tế hoạt động của công ty.

Quy trình tổng quát thông thường bao gồm các bước: ghi nhận; phân loại; xử lý sơ bộ; chuyển, phúc đáp hoặc lưu.

Câu 9 Xin nhắc lại một số cách lưu trữ phổ biến: lưu tên theo thứ tự bảng chữ cái; lưu theo số; lưu kết hợp chữ và số; lưu theo đề tài hay chủng loại; lưu theo địa danh; lưu theo thứ tự thời gian.

Câu 10 Để có thể duy trì hình ảnh tốt về công ty thông qua các giao dịch điện thoại, cần:

- ghi nhận thực tế và phát hiện các điều gì cần thay đổi
- thiết lập quy trình chuẩn và các yêu cầu của công ty đối với việc giao dịch qua điện thoại
- đào tạo toàn bộ nhân viên (dĩ nhiên có nhấn mạnh việc huấn luyện sâu cho nhân viên tiếp tân hoặc trực điện thoại) về kỹ năng giao tiếp qua điện thoại
- thường xuyên ghi nhận phản ánh của khách, và tự kiểm tra để chấn chỉnh đúng mực và kịp thời, không để xảy ra các giao dịch “không đạt yêu cầu” qua điện thoại

B

Câu 1 Sếp đang cau gắt: “*Bức fax này đóng dấu ‘khẩn’ mà từ chiều thứ Sáu đến sáng thứ Ba mới tới tay tôi, là nghĩa làm sao?*”

Nguyên nhân:

- công ty đã không xác lập quy trình quản lý thư tín,
- hoặc công ty có quy trình nhưng chưa nhấn mạnh đến yếu tố thời gian khi xử lý thư tín khẩn;
- hoặc người xử lý đã không tuân thủ quy trình.

Biện pháp: tùy theo nguyên nhân nào mà có biện pháp khắc phục, có thể là:

- xác lập quy trình quản lý thư tín với đầy đủ các yêu cầu về tiếp nhận, xử lý, và chuyển thư;
- qui định rõ thời hạn đối với các trường hợp khẩn;
- huấn luyện nhân viên và có cách theo dõi kiểm tra để đảm bảo quy trình được tuân thủ.

Câu 2 Khách hàng than phiền: *“Tôi bước vô công ty anh, đứng chờ hơn 10 phút chẳng thấy bóng dáng ai để hỏi thăm được một câu. Hôm kia tôi gọi tới nhắn anh cho người qua gấp lấy mẫu hợp đồng về sửa lại, đợi hoài không ai tới. Sáng nay gọi vô chuông đổ hồi không ai nhắc máy. Làm ăn kiểu này... thiệt ngán quá!”*

Nguyên nhân: Có thể

- cô tiếp tân nghỉ ốm, người làm thay lại quá bận rộn chạy tới chạy lui choàng gánh công việc;
- quy trình và kỹ năng giao tiếp qua điện thoại chưa được thiết lập và huấn luyện cho nhân viên;
- qui định về chế độ trực ở quầy tiếp tân không được làm rõ, hoặc không được tuân thủ.

Biện pháp:

- cần phân công rõ nếu tiếp tân bận thì ai sẽ tạm thay thế;
- tuân thủ qui định về việc phải nhắc máy trong vòng ba hồi chuông, và việc chuyển tin nhắn kịp thời và đến đúng người.

Câu 3 Vị trưởng phòng kinh doanh bức mình: *“Vụ mua phần mềm đó hoãn lại đi, mời ba bốn nơi tư vấn, hỏi thăm từ phía rớt cuộc không biết giá cả được duyệt tới đâu để mà nói chuyện với người ta.”*

Nguyên nhân chính là không có hoặc thiếu sót trong quy định về sử dụng dịch vụ bên ngoài. Trường hợp này cũng cho thấy khi hoạch định việc giải quyết nhu cầu phần mềm của phòng kinh doanh, yếu tố nguồn lực (tài chính) chưa được đặt ra đầy đủ.

Biện pháp khắc phục: Công ty cần có quy định căn bản khi nào được sử dụng dịch vụ bên ngoài, tiêu chuẩn chọn lựa các nhà cung ứng trong đó có cả các tiêu chí để quyết định về giá, bên cạnh những yếu tố chất lượng dịch vụ, uy tín của nhà cung ứng, và khả năng cung ứng theo yêu cầu của công ty.

Riêng trường hợp này, phòng kinh doanh nên có một qui trình sử dụng dịch vụ bên ngoài như sau:

- lấy báo giá từ các nhà cung cấp;
- đánh giá các báo giá đó;
- thông báo và đề xuất với cấp trên và các bộ phận liên quan về sự lựa chọn của phòng.

Câu 4 Nhân viên văn phòng ca cẩm: “*Đạo này sao làm việc mau mệt quá, vừa đau lưng, vừa mỏi mắt. Ngày nào ra khỏi cơ quan cũng như muốn sốt râm ran. Oải cả người. Cứ tới thứ Hai là em thấy sợ!*”

Bạn chú ý sự mệt mỏi xảy ra trong thời gian làm việc, và có thể không gặp phải khi nhân viên ở nhà vào cuối tuần. Đây là một trong những biểu hiện của “hội chứng bệnh văn phòng” như chúng ta đã đề cập trong phần tổ chức không gian làm việc.

Giải pháp

Chú ý đến các yếu tố bố trí văn phòng bao gồm:

- ghế, bàn, máy vi tính có được bố trí phù hợp, vừa tầm đối với người làm việc hay không, có tựa lưng, gác tay thích hợp không;
- ánh sáng có thiếu hoặc lóa mắt không;
- nhiệt độ trong văn phòng, có thể là máy điều hòa mở quá lạnh/nóng, hoặc thiếu thông khí;
- thói quen và cách ngồi làm việc của nhân viên có hợp lý chưa.

Chú ý các yếu tố cường độ công việc bao gồm:

- khối lượng công việc có quá tải;
- khoảng nghỉ ngơi giữa buổi vừa phải để không tạo sự căng thẳng quá mức khi phải chịu áp lực công việc liên tục.

5 Đáp án bài tập tình huống

1

Có thể bạn đồng ý với Quốc bởi vì khi chuyển cơ sở nhỏ của gia đình đã từng quen làm theo kinh nghiệm sang công ty trách nhiệm hữu hạn với các yêu cầu giao dịch mở rộng và đa dạng hơn, công ty cần phải thiết lập một văn phòng. Chính văn phòng sẽ thực hiện vai trò đầu mối phối hợp các hoạt động, hỗ trợ cho các khâu chức năng khác thực hiện nhiệm vụ quản lý, cũng như đảm nhận chức năng hoạch định (thiết lập các quy chuẩn, quy trình đảm bảo cho hoạt động được thông suốt), tổ chức, hướng dẫn và kiểm tra công việc của công ty. Văn phòng được tổ chức tốt sẽ giúp ông Tâm và cậu Quốc nhanh chóng đưa các hoạt động vào nề nếp, thích ứng với các thay đổi khi mở rộng kinh doanh, và chuyên nghiệp hóa công tác quản lý.

2

Chúng ta sẽ nghĩ ngay đến con người: tuyển dụng một nhân viên có kinh nghiệm, được đào tạo bài bản, người ấy sẽ giúp công ty tổ chức công việc văn phòng.

Thế nhưng việc tìm người giỏi giang, biết việc không phải luôn sẵn có dễ dàng. Hơn nữa, dù là có người giỏi, chính Quốc sẽ là người đặt ra các yêu cầu căn bản và phù hợp nhất với nhu cầu quản lý công việc của công ty. Do vậy, Quốc sẽ bắt đầu từ khâu hoạch định, với một phân tích tình hình hiện nay của công ty, các yêu cầu gì, công việc nào cần đưa vào nề nếp, quy củ, mục tiêu chung là gì, v.v... Để từ đó có thể đưa ra một “đầu bài” cho việc tổ chức văn phòng.

3

Như đã đề cập ở trên, quản lý văn phòng, quan tâm đến các yếu tố liên quan đến nguồn lực được sử dụng phục vụ hoạt động (cơ sở vật chất, thông tin, công nghệ, tài chính, thời gian, con người v.v...). Do đó, điều mà cậu Quốc cần quan tâm là:

- Thời gian. Đối với một văn phòng vừa được đưa vào hoạt động, nó cần thời gian để hoạch định, xác lập các qui trình hoạt động và chuyển đổi cơ chế hoạt động cũ sang cơ chế mới. Việc này không thể diễn ra một sớm một chiều.
- Các nguồn lực cần thiết: tài chính, con người và cơ sở vật chất. Đây là những nguồn lực cơ bản mà Quốc cần chú ý để văn phòng có thể hoạt động được ngay từ đầu.
- Các khâu tạo hiệu quả tức thời cho hoạt động của văn phòng trong đó bao gồm các quy trình cần được thiết lập như thế nào, các tiêu chuẩn công việc là gì, trao đổi thông tin trong văn phòng và công ty ra sao, và việc cung cấp các điều kiện làm việc cần thiết cho nhân viên trong văn phòng. Sự cam kết ủng hộ của ông Tâm đối với các thay đổi trong hoạt động của công ty do sự xuất hiện của bộ phận văn phòng. Văn phòng do Quốc đề xuất sẽ không hoạt động được nếu ông Tâm và nhân viên vẫn giữ cách làm việc cũ như thời của một cơ sở kinh doanh gia đình. Sự thay đổi sẽ không trọn vẹn nếu chỉ có Quốc đơn phương thực hiện.

Chúng ta tin là Quốc sẽ thuyết phục được ông Tâm.

QUẢN LÝ CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

“NÀNG DÂU” TẠO TIẾNG THƠM CHO DOANH NGHIỆP

Chịu trách nhiệm xuất bản : TS. QUÁCH THU NGUYỆT

Biên tập : THÀNH NAM

Bìa : BÙI NAM

Sửa bản in : PHẠM NGUYỄN

Kỹ thuật vi tính : TIU HÀ

NHÀ XUẤT BẢN TRẺ

161B, Lý Chính Thắng - Quận 3 - Thành phố Hồ Chí Minh

ĐT : 9316289 - 9350973 - 9316211 - 8465595 - 8465596

Fax : 08.8437450 - E-mail : nxbtre@hcm.vnn.vn

Website : <http://www.nxbtre.com.vn>

CHI NHÁNH NHÀ XUẤT BẢN TRẺ TẠI HÀ NỘI

Số 20 ngõ 91 Nguyễn Chí Thanh - Quận Đống Đa - Hà Nội

ĐT : (04) 7734544 - Fax : (04) 7734544

E-mail : vanphongnxbtre@hn.vnn.vn

Khổ 16 x 24cm, Số 47-2006/CXB/46-05/ĐKKH/Tre Quyết định xuất bản số: 411A/QĐ-Tre, ngày 10 tháng 03 năm 2006. In 3.000 cuốn, tại Nhà in Thanh Niên, 62 Trần Huy Liệu - Q. PN-TP.HCM. In xong và nộp lưu chiểu tháng 3 năm 2006.

QUẢN LÝ CÔNG VIỆC VĂN PHÒNG

Hãy hình dung sáng nay bạn có một cuộc họp quan trọng với một đối tác trước khi quyết định ký kết thỏa thuận đôi bên. Vừa bước vào văn phòng đối tác và giới thiệu tên mình, cô tiếp tân đã niềm nở: “Dạ anh có hẹn với giám đốc bên em lúc 9:00 phải không ạ? Xin mời anh vào phòng họp ở lầu 1”. Liếc mắt nhìn không gian xung quanh trên đường đến phòng họp, bạn cảm thấy rất dễ chịu vì mọi thứ đều ngăn nắp và được bố trí rất khoa học. Ở cửa phòng họp, bạn dễ dàng nhận thấy lịch đăng ký sử dụng phòng họp được ghi rất cụ thể, ai sử dụng phòng họp, trong bao lâu, vào ngày nào. Vào phòng họp, bạn đã thấy các trang thiết bị đã sẵn sàng, và tài liệu họp đặt sẵn gọn gàng trên bàn. Bạn không khỏi buột miệng: “Đúng là chuyên nghiệp!”

Tất cả những hình ảnh chuyên nghiệp về đối tác đọng lại trong bạn phần lớn là nhờ hiệu quả làm việc của “nàng dâu” bộ phận hành chính đấy! Xưa nay, so với vai trò của các phòng ban chức năng khác như marketing, kinh doanh, nhân sự, v.v..., phòng hành chính thường hay bị xem là “nhẹ ký” nhất. Nhiều người cho rằng công việc hành chính văn phòng “toàn là những việc sự vụ lặt vặt, ai làm chẳng được!”. Ấy vậy mà khi tham quan các doanh nghiệp, đặc biệt những doanh nghiệp nhỏ và vừa Việt Nam, những hình ảnh chuyên nghiệp như vừa kể thì lại là trường hợp “hiếm có”. Làm thế nào để bạn hiểu rõ hết vai trò và phát huy hết tiềm năng của phòng hành chính? Làm thế nào để phòng hành chính tạo ra được một hình ảnh chuyên nghiệp cho công ty đối với cả người trong và ngoài doanh nghiệp?

Những ai quan tâm đến việc nâng cao hiệu quả của việc quản lý văn phòng trong doanh nghiệp nhỏ và vừa, như chủ doanh nghiệp, những người phụ trách hành chính, v.v... sẽ tìm thấy câu trả lời trong cuốn sách này. Cuốn sách sẽ giúp bạn:

- hiểu rõ vai trò của một phòng quản trị hành chính,
- xác định các loại khách hàng (đối tượng phục vụ) khác nhau để đảm bảo thái độ phục vụ đúng đắn,
- áp dụng công cụ hoạch định công việc văn phòng nhằm tiết kiệm các nguồn lực,
- sắp xếp không gian văn phòng hợp lý và khoa học dựa trên một số nguyên tắc thiết thực,
- thiết kế các hệ thống hữu dụng để quản lý *thông tin*, tài sản vô giá của doanh nghiệp.

