

BỘ NỘI VỤ

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NỘI VỤ HÀ NỘI
KHOA QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**CÔNG TÁC QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG TẠI CÔNG TY TNHH
SẢN XUẤT VÀ THƯƠNG MẠI DƯỢC PHẨM TÂM BÌNH**

Khóa luận tốt nghiệp ngành	: QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG
Người hướng dẫn	: THS. ĐINH THỊ HẢI YẾN
Sinh viên thực hiện	: NGUYỄN THỊ BÍCH
Mã số sinh viên	: 1607QTVA058
Khóa	:
Lớp	: ĐHLTQTVP16A

HÀ NỘI –

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành đề tài khóa luận tốt nghiệp “*Công tác quản trị văn phòng tại Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình*” tôi xin gửi lòng biết ơn sâu sắc nhất đến Cô giáo hướng dẫn ThS. Đinh Thị Hải Yến - Giảng viên khoa Quản trị Văn phòng - người đã hết lòng giúp đỡ, hướng dẫn tận tình và tạo điều kiện tốt nhất cho tôi hoàn thành khóa luận này. Tôi xin chân thành cảm ơn đến toàn thể quý thầy, cô trong Khoa Quản trị Văn phòng - Trường Đại học Nội vụ Hà Nội đã cùng với tri thức và tâm huyết của mình để truyền đạt vốn kiến thức quý báu, cũng như tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành khóa luận của mình.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn tới ban lãnh đạo và các anh chị cán bộ nhân viên Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình đã tạo điều kiện giúp đỡ cho tôi được khảo sát thực tế tại công ty và nhiệt tình chỉ bảo, hướng dẫn, chia sẻ, giúp đỡ để từ đó tôi có cơ sở để hoàn thành đề tài khóa luận của mình.

Trong quá trình thực hiện, mặc dù đã rất cố gắng để hoàn thành bài khóa luận, tuy nhiên vì thời gian nghiên cứu có hạn nên khóa luận không tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế. Rất mong nhận được sự tham gia góp ý kiến của các thầy cô, ban giám đốc công ty và các bạn để khóa luận được hoàn chỉnh hơn.

Xin trân trọng cảm ơn!

Hà Nội, ngày tháng năm

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Thị Bích

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài “*Công tác quản trị văn phòng tại Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình*” là công trình nghiên cứu của riêng tôi dưới sự hướng dẫn của cô giáo ThS. Đinh Thị Hải Yến. Các số liệu sử dụng phân tích trong bài khóa luận có nguồn gốc rõ ràng. Các kết quả này chưa từng được công bố trong bất kỳ nghiên cứu nào khác.

Ngoài ra, trong khóa luận còn sử dụng một số quan điểm nhận xét, đánh giá của các tác giả, cơ quan tổ chức khác đều có trích dẫn và chú thích nguồn gốc rõ ràng.

Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về những thông tin sử dụng trong khóa luận này.

Hà Nội, ngày tháng năm

Người cam đoan

Nguyễn Thị Bích

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Chữ viết tắt	Tên chữ được viết tắt
1	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
2	Công ty Dược phẩm Tâm Bình	Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình
3	CBCNV	Cán bộ công nhân viên
4	TGĐ	Tổng Giám đốc
5	BHXXH	Bảo hiểm xã hội
6	BHYT	Bảo hiểm y tế

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN

LỜI CAM ĐOAN

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

PHẦN MỞ ĐẦU

1

1. Lý do chọn đề tài

1

2. Lịch sử nghiên cứu

2

3. Đối tượng nghiên cứu và giới hạn, phạm vi nghiên cứu của đề tài

3

4. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

4

5. Giả thuyết nghiên cứu

4

6. Phương pháp nghiên cứu

4

7. Ý nghĩa của khóa luận

5

8. Kết cấu của khóa luận

5

Chương 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CÔNG TÁC QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG 7

1.1. Khái niệm

7

1.1.1. Văn phòng

7

1.1.2. Quản trị văn phòng

9

1.2. Vai trò của văn phòng và quản trị văn phòng

10

1.2.1. Vai trò của văn phòng

10

1.2.2. Vai trò của quản trị văn phòng

10

1.3. Chức năng của quản trị văn phòng

11

1.3.1. Chức năng hoạch định

11

1.3.2. Chức năng tổ chức

12

1.3.3. Chức năng quản trị

13

1.3.4. Chức năng kiểm tra

14

1.4. Nội dung của công tác quản trị văn phòng

14

1.4.1. Công tác tổ chức xây dựng bộ máy	14
1.4.2. Công tác tổ chức xây dựng chương trình kế hoạch công tác	15
1.4.3. Công tác xây dựng nội quy, quy chế hoạt động	15

1.4.4. Công tác đảm bảo thông tin	16
1.4.5. Tổ chức công tác văn thư – lưu trữ	16
1.4.6. Công tác tổ chức hội họp	18
1.4.7. Công tác tổ chức chuyển đi công tác cho lãnh đạo	18
1.4.8. Công tác hậu cần	19
1.4.9. Tổ chức phòng làm việc khoa học	20
1.4.10. Công tác lễ tân	21
1.4.11. Công tác thi đua khen thưởng	21
Tiểu kết chương 1	22
Chương 2.	23
THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG TẠI CÔNG TY TNHH SẢN XUẤT VÀ THƯƠNG MẠI DƯỢC PHẨM TÂM BÌNH	23
2.1. Khái quát về Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình ..	23
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Công ty	23
2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Công ty	24
2.1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy của công ty	25
2.1.4. Văn hóa - tầm nhìn – sứ mệnh - các giá trị cốt lõi và định hướng phát triển của công ty	25
2.2. Thực trạng công tác quản trị văn phòng tại Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình	27
2.2.1. Công tác tổ chức xây dựng bộ máy văn phòng	27
2.2.2. Công tác tổ chức xây dựng chương trình kế hoạch công tác	34
2.2.3. Công tác xây dựng nội quy, quy chế hoạt động	37
2.2.4. Công tác đảm bảo thông tin phục vụ hoạt động quản lý	39
2.2.5. Quản lý công tác Văn thư – Lưu trữ	41
2.2.5.1. Công tác Văn thư	41
2.2.5.2. Công tác Lưu trữ	48

2.2.6. Công tác tổ chức hội họp, hội nghị	50
2.2.7. Công tác tổ chức chuyển đi công tác cho lãnh đạo	55
2.2.8. Công tác hậu cần	57
2.2.9. Tổ chức phòng làm việc khoa học	59

2.2.10. Công tác lễ tân	60
2.2.11. Công tác thi đua khen thưởng	61
2.3. Nhận xét, đánh giá	63
2.3.1. Ưu điểm	63
2.3.2. Hạn chế	65
2.3.3. Nguyên nhân	67
Tiểu kết chương 2	69
Chương 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÔNG TÁC QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG TẠI CÔNG TY TNHH SẢN XUẤT VÀ THƯƠNG MẠI DƯỢC PHẨM TÂM BÌNH	71
3.1. Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của lãnh đạo về công tác văn phòng	71
3.2. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	73
3.2.1. Tuyển dụng nguồn nhân lực	73
3.2.2. Đào tạo nguồn nhân lực	75
3.2.3. Tổ chức và hướng dẫn thực hiện thống nhất về chuyên môn nghiệp vụ	77
3.3. Xây dựng môi trường làm việc lành mạnh và tăng cường phát huy sự phối kết hợp của đội ngũ cán bộ nhân viên văn phòng	79
3.4. Tăng cường đầu tư trang bị cơ sở vật chất, ứng dụng công nghệ thông tin, thanh tra, kiểm tra công tác quản trị văn phòng	79
3.4.1. Đầu tư trang bị cơ sở vật chất	79
3.4.2. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin	80
3.4.3. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra	81
3.5. Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2015 vào hoạt động của văn phòng	82
Tiểu kết chương 3	83
KẾT LUẬN	84

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	86
PHỤ LỤC	88

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh thế giới có nhiều thay đổi với xu hướng hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, Việt Nam tiếp tục công cuộc đổi mới toàn diện đất nước. Nền kinh tế phát triển mạnh, có nhiều chuyển biến tích cực cùng với sự phát triển nhanh chóng của khoa học công nghệ và trên đường hội nhập quốc tế. Để duy trì sự phát triển lâu dài, bền vững thì bắt buộc các cơ quan, doanh nghiệp phải thường xuyên, tích cực tạo dựng, vun đắp các mối quan hệ và cũng như vậy bộ phận văn phòng luôn góp phần giúp cơ quan, tổ chức thực hiện công tác này vì văn phòng luôn được coi như bộ mặt của toàn cơ quan, doanh nghiệp, là một trong những nhân tố quyết định đến sự thành công của doanh nghiệp. Cuộc cách mạng khoa học và công nghệ hiện đại hóa cùng với xu hướng quốc tế hóa đời sống kinh tế thế giới đã và đang đặt ra cho công tác quản trị văn phòng những yêu cầu mới.

Xã hội ngày càng phát triển đòi hỏi công tác văn phòng cũng phải thay đổi cách thức làm việc để đáp ứng đòi hỏi ngày càng cao của xã hội hiện đại. Hiện nay, văn phòng có thể coi là “cửa ngõ” của một cơ quan, tổ chức, là sợi dây gắn kết trong và ngoài doanh nghiệp bởi vì văn phòng vừa có mối quan hệ đối nội vừa có mối quan hệ đối ngoại thông qua hệ thống văn bản đi, văn bản đến. Đồng thời các hoạt động tham mưu tổng hợp, hậu cần cũng liên quan trực tiếp đến đơn vị, phòng ban trong tổ chức và với vị trí hoạt động đa dạng đó văn phòng được gọi là phòng văn, phòng vệ, phòng ở của các nhà quản trị. Trong những năm gần đây, không ai có thể phủ nhận được vai trò của quản trị trong hầu hết các hoạt động của đời sống kinh tế xã hội. Đối với bất kỳ một cơ quan tổ chức, doanh nghiệp hay cao hơn nữa là một quốc gia, một cộng đồng, vai trò của quản trị càng trở nên quan trọng hơn bao giờ hết. Vì vậy với tư cách là công cụ quản lý quan trọng cần thiết bộ phận văn phòng càng được khai thác tối đa sức mạnh và linh hoạt nhằm hỗ trợ đắc lực cho công tác quản lý của nhà quản trị.

Công ty Dược phẩm Tâm Bình được thành lập ngày 13/12/2010, do Dược sĩ Lê Thị Bình sáng lập. Qua gần 8 năm thành lập và phát triển, Tâm Bình đã

khẳng định được thương hiệu và có chỗ đứng trên thị trường Hà Nội và ở các tỉnh thành trên cả nước, giữ được niềm tin của khách hàng. Mục tiêu của Công ty là đưa được phẩm Tâm Bình trở thành một trong những doanh nghiệp có uy tín, một thương hiệu hàng đầu trong lĩnh vực sản xuất thuốc đông dược có chất lượng sản phẩm tốt, giá cả hợp lý.

Để thực hiện được mục tiêu đó thì một trong những giải pháp không thể thiếu đó là nâng cao hiệu quả của công tác quản trị văn phòng. Trong quá trình nghiên cứu tôi nhận thấy công tác quản trị văn phòng tại công ty bên cạnh những kết quả đã đạt được vẫn còn những mặt hạn chế cần phải khắc phục. Với mục đích áp dụng lý thuyết vào thực tiễn để nâng cao nhận thức đồng thời mong muốn đưa ra một số giải pháp để hoàn thiện và phát huy hiệu quả hoạt động của văn phòng tại công ty được tốt hơn. Chính vì vậy tôi đã chọn đề tài: “*Công tác quản trị văn phòng tại Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình*” để làm đề tài nghiên cứu của mình.

2. Lịch sử nghiên cứu

Nghiên cứu về quản trị văn phòng đã có rất nhiều công trình nghiên cứu khoa học, giáo trình, tạp chí của các Giáo sư, Tiến sĩ, các Tác giả nổi tiếng trong và ngoài nước thảo luận về vấn đề này. Tiêu biểu như công trình nghiên cứu khoa học về quản trị của các tác giả sau:

Giáo trình Quản trị học của Nguyễn Hải Sải, Nhà xuất bản Thống Kê năm 2005 giúp tôi có cơ sở lý luận nghiên cứu về công tác quản trị học

Giáo trình Quản trị văn phòng của Nguyễn Hữu Tri, Nhà xuất bản Khoa học kỹ thuật năm 2005 giúp tôi có cơ sở lý luận để nghiên cứu về công tác văn phòng

Giáo trình Quản trị văn phòng của Nguyễn Thành Độ, Nguyễn Ngọc Diệp, Trần Phương Hiền, NXB, Đại học Kinh tế quốc dân năm 2012 giúp tôi có cơ sở lý luận để nghiên cứu công tác văn phòng và quản trị văn phòng.

Giáo trình Quản trị văn phòng của Nguyễn Thành Độ và Nguyễn Thị Thảo, Nhà xuất bản Lao động xã hội năm 2005 giúp tôi có cơ sở lý luận để nghiên cứu công tác văn phòng và quản trị văn phòng; công tác tổ chức, các

thông tin trong nghiệp vụ và các nghiệp vụ cơ bản của văn phòng để từ đó đi sâu phân tích vào hoạt động thực tế tại công ty.

Giáo trình Quản trị hành chính văn phòng của Vương Thị Kim Thanh, Nhà xuất bản Thống kê năm 2009 giúp tôi có cơ sở lý luận để nghiên cứu những vấn đề cơ bản, các nguyên lý về quản trị hành chính văn phòng và quản trị các chức năng của văn phòng.

Bên cạnh những hệ thống lý luận về công tác quản trị văn phòng còn phải kể đến một số khóa luận tốt nghiệp đã nghiên cứu về thực trạng của công tác quản trị văn phòng. Cụ thể như: Khóa luận tốt nghiệp của tác giả Vũ Thị Thùy Dương “Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác văn phòng tại Công ty cổ phần đầu tư Nam Đình Vũ” giúp tôi tham khảo về một số giải pháp để nâng cao hiệu quả hoạt động của văn phòng; Khóa luận tốt nghiệp của tác giả Phạm Thị Huyền “Thực trạng và một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác văn phòng tại Công ty TNHH sản xuất và thương mại Hoàng Thành” giúp tôi tham khảo về thực trạng công tác văn phòng và đưa ra một số giải pháp để nâng cao hiệu quả hoạt động của văn phòng;

Tuy nhiên các đề tài chỉ nghiên cứu khái quát về công tác quản trị văn phòng mà chưa đi sâu vào nghiên cứu về công tác quản trị văn phòng tại Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình. Vì vậy đề tài không bị trùng lặp về đối tượng và phạm vi nghiên cứu.

Những tài liệu trên với những nội dung cơ bản về công tác văn phòng và quản trị văn phòng giúp tôi có cơ sở nghiên cứu lý thuyết và tiến hành đi sâu phân tích thực trạng, trên cơ sở lý thuyết ứng dụng, phân tích, đối chiếu vào thực trạng tại công ty đưa ra được tồn tại và giải pháp khắc phục những tồn tại đó. Là tài liệu quý báu có giá trị tham khảo để tôi thực hiện tốt bài khóa luận “Công tác quản trị văn phòng tại Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình”.

3. Đối tượng nghiên cứu và giới hạn, phạm vi nghiên cứu của đề tài

Đối tượng nghiên cứu: Công tác quản trị văn phòng của Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình.

Về địa bàn và thời gian nghiên cứu: Đề tài chỉ nghiên cứu ở Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình từ năm 2016 đến nay.

Giới hạn về nội dung nghiên cứu: Khảo sát thực trạng và đề xuất biện

pháp về công tác tổ chức, cách thức quản lý của Lãnh đạo đối với công tác quản trị văn phòng.

4. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

*** Mục tiêu nghiên cứu**

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và thực trạng công tác quản trị văn phòng trong hoạt động văn phòng tại Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình và đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản trị văn phòng trong hoạt động của văn phòng của công doanh nghiệp này.

*** Nhiệm vụ nghiên cứu**

Để đạt được các mục tiêu nghiên cứu kể trên, đề tài đặt ra các nhiệm vụ nghiên cứu cụ thể sau:

Tìm hiểu lý luận chung về văn phòng, quản trị văn phòng.

Khảo sát tìm hiểu thực tế, phương pháp, cách thức quản lý, điều hành văn phòng tại Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình.

Nhận xét, đánh giá về thực tế tại công ty.

Đưa ra đề xuất, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả tổ chức và quản lý công tác quản trị văn phòng.

5. Giả thuyết nghiên cứu

Nếu đề tài nghiên cứu được áp dụng công quản trị văn phòng tại các doanh nghiệp nói chung và tại Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình sẽ được thực hiện tốt hơn.

Từ những các ưu nhược điểm trong công tác quản trị văn phòng giúp cho lãnh đạo và cán bộ nhân viên của công ty nhìn nhận lại một cách khác quan để có hướng giải pháp hiệu quả giúp công ty có những bước xây dựng mới về công tác quản trị văn phòng trong năm 2018 và những năm tiếp theo.

6. Phương pháp nghiên cứu

Trong quá trình thực hiện đề tài “*Công tác quản trị văn phòng tại Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình*” tôi đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu như sau:

Phương pháp khảo sát thực tế tại công ty.

Phương pháp quan sát: Quan sát cách tổ chức, điều hành của lãnh đạo và cách thực hiện công tác quản trị văn phòng.

Phương pháp thống kê: Thu thập, tổng hợp, trình bày số liệu về công tác quản trị văn phòng.

Phương pháp so sánh: So sánh việc thực hiện công tác quản trị văn phòng đối với công ty

Phương pháp phân tích, tổng hợp: Phân tích các tư liệu trong công ty để đưa ra những lập luận mang tính khoa học cao, đánh giá, nhìn nhận một cách khách quan về tổ chức công tác quản trị văn phòng tại công ty. Từ đó, đề ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả tổ chức và quản lý công tác quản trị văn phòng tại Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình.

Phương pháp nghiên cứu tài liệu, mạng Internet.

7. Ý nghĩa của khóa luận

Đối với công ty: Việc nghiên cứu về công tác quản trị văn phòng sẽ giúp công ty nhận thấy được những mặt đạt được và mặt hạn chế cần khắc phục một cách khách quan nhất. Đồng thời, những giải pháp và khuyến nghị mà tôi đưa ra giúp công ty khắc phục được phần nào hạn chế trong công tác quản trị văn phòng và thực hiện tốt trong tương lai.

Đối với cá nhân: Kết quả nghiên cứu sẽ góp phần cho bản thân vận dụng được kiến thức lý luận vào thực tiễn, đồng thời lấy thực tiễn để củng cố lý luận. Qua nghiên cứu đề tài cũng góp phần quan trọng trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của bản thân, giúp bản thân nhận thức sâu sắc thực trạng công tác quản trị văn phòng trong công ty; từ đó nâng cao hiệu quả công việc cũng như tham mưu, đề xuất với ban lãnh đạo công ty những giải pháp để nâng cao công tác quản trị trong văn phòng. Mặt khác, khóa luận được thông qua cũng giúp bản thân hoàn thành được chương trình khóa học.

8. Kết cấu của khóa luận

Đề tài khóa luận “Công tác quản trị văn phòng tại Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình" ngoài phần mở đầu, kết luận, danh

mục tài liệu tham khảo, danh mục từ viết tắt và phần phụ lục bài khóa luận gồm 3 chương:

Chương 1. Cơ sở lý luận về công tác quản trị văn phòng.

Chương 2. Thực trạng công tác quản trị văn phòng tại Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình

Chương 3. Giải pháp nâng cao hiệu công tác quản trị văn phòng tại Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình.

Chương 1.

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CÔNG TÁC QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

1.1. Khái niệm

1.1.1. Văn phòng

Trong bối cảnh nền kinh tế thị trường theo định hướng XHCN tại Việt Nam, có rất nhiều tổ chức đang hoạt động như các cơ quan quyền lực nhà nước; các cơ quan hành chính nhà nước; các cơ quan tư pháp; tổ chức chính trị - xã hội; các đơn vị sự nghiệp; cơ quan, đơn vị thuộc lực lượng vũ trang; các tổ chức phi chính phủ; các doanh nghiệp... Trong cơ cấu của các cơ quan, tổ chức đó thì “văn phòng” là một bộ phận không thể thiếu, thậm chí đối với các doanh nghiệp thì văn phòng (trụ sở chính) được pháp luật quy định như là một bộ phận bắt buộc khi tiến hành thủ tục đăng ký kinh doanh (khoản 1 điều 35 của Luật Doanh nghiệp). Tuy nhiên, hiểu thế nào là “văn phòng” có nhiều cách hiểu khác nhau do cách nhìn khác nhau của các tác giả. Đã có nhiều tài liệu, báo cáo khoa học, giáo trình đang lưu hành hầu hết đều cố gắng đưa ra các cách hiểu về vấn đề này nhưng thực tế chưa có một quan điểm nào được thống nhất tuyệt đối.

Theo Từ điển Tiếng Việt năm 1992: Văn phòng là bộ phận phụ trách công tác công văn giấy tờ hành chính trong cơ quan đơn vị. Quan niệm này đồng nhất văn phòng với bộ phận văn thư của cơ quan, đơn vị.

Văn phòng là trụ sở làm việc của một cơ quan, đơn vị. Là địa điểm mà hàng ngày các cán bộ công chức đến đó để thực thi công việc.

Văn phòng là phòng làm việc của một cán bộ lãnh đạo (có tầm cỡ). ví dụ: Văn phòng Giám đốc, văn phòng Chủ tịch nước...

Văn phòng là bộ máy giúp việc cho thủ trưởng cơ quan trong công tác lãnh đạo, quản lý điều hành thực hiện chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị.

Các quan niệm trên đây đều mới phản ánh khía cạnh riêng rẽ của “văn phòng”. Để có một định nghĩa đầy đủ về văn phòng chúng ta cần xem xét toàn diện các hoạt động diễn ra ở bộ phận văn phòng này trong các cơ quan, đơn vị.

Đầu vào văn phòng sẽ thu thập, xử lý, cung cấp thông tin từ bên ngoài và nội bộ giúp lãnh đạo cơ quan có quyết định đúng đắn. Đầu ra gồm hoạt động phân phối, truyền tải, thu và xử lý thông tin phản hồi giúp cho công tác quản lý điều hành cơ quan đạt kết quả.

Mặt khác, hoạt động của các cơ quan, đơn vị cần có các phương tiện kỹ thuật cần thiết. “Văn phòng vừa là đơn vị nghiên cứu đề xuất ý kiến với thủ trưởng cơ quan, vừa là đơn vị trực tiếp thực hiện công việc sau khi có ý kiến phê duyệt của thủ trưởng như: Tổ chức mua sắm, quản lý sử dụng các tài sản, trang thiết bị kỹ thuật, kinh phí hoạt động nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng của các yếu tố này”¹.

Theo giáo trình Quản trị Văn phòng của Viện Đào tạo – nghiên cứu về tổ chức hành chính do tác giả Nguyễn Hữu Tri chủ biên thì “Văn phòng là một thực thể tồn tại khách quan trong mỗi tổ chức để thực hiện các chức năng theo yêu cầu của nhà quản trị tổ chức đó”².

Theo giáo trình Quản trị Hành chính văn phòng của Trường Đại học Sài Gòn: “Văn phòng là bộ phận không thể tách rời của một cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp; là nơi tham mưu, giúp việc cho lãnh đạo trong công tác quản lý và điều hành; thực hiện và hỗ trợ công tác hành chính cho các đơn vị chức năng, nhằm giải quyết có hiệu quả các nhiệm vụ chung của cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp”³.

Từ những định nghĩa này, chúng ta có thể rút ra định nghĩa đầy đủ về văn phòng: “Văn phòng là bộ máy điều hành, tổng hợp của cơ quan, đơn vị; là nơi thu thập, xử lý, cung cấp, truyền đạt thông tin trợ giúp cho hoạt động quản lý; là nơi chăm lo dịch vụ hậu cần đảm bảo các điều kiện vật chất cho hoạt động của cơ quan, đơn vị”⁴.

Trong thực tế Văn phòng có tên gọi như sau:

¹ Quản trị văn phòng, Nguyễn Thành Độ, Nguyễn Ngọc Diệp, Trần Phương Hiền, NXB; Đại học Kinh tế quốc dân năm 2012, trang 7,8

² Quản trị văn phòng, Nguyễn Hữu Tri, NX; Khoa học và kỹ thuật năm 2005, trang 12

³ Quản trị Hành chính văn phòng , Trường Đại học Sài Gòn năm 2014, trang 4

⁴ Quản trị văn phòng, Nguyễn Thành Độ, Nguyễn Ngọc Điệp, Trần Phương Hiền, NXB; Đại học Kinh tế quốc dân năm 2012, trang 9.

Đối với cơ quan hành chính nhà nước như các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các cấp, Hội đồng nhân dân các cấp, Tập đoàn, Tổng Công ty có quy mô lớn văn phòng thường có tên là văn phòng gắn liền với tên cơ quan. “Văn phòng Bộ, Văn phòng Ủy ban nhân dân, Văn phòng tập đoàn, Văn phòng Tổng Công ty”.

Đối với một số tổ chức, đơn vị có quy mô vừa và nhỏ thì Văn phòng có tên là “Phòng Hành chính-Tổ chức, Phòng Hành chính – Tổng hợp, Phòng Hành chính - Nhân sự...”, là một tổ chức được ghép các nhiệm vụ của bộ phận văn phòng.

1.1.2. Quản trị văn phòng

Có nhiều cách hiểu khác nhau về quản trị. Koontz và O'Donnell cho rằng: “Quản trị là thiết kế và duy trì một môi trường mà trong đó các cá nhân làm việc với nhau trong các nhóm có thể hoàn thành các nhiệm vụ và các mục tiêu đã định”. Hay theo Stoner và Robbins: “Quản trị là một tiến trình bao gồm việc hoạch định, tổ chức, quản trị con người và kiểm tra các hoạt động trong một đơn vị một cách có hệ thống nhằm hoàn thành mục tiêu của các đơn vị đó”. Theo H.L. Sisk: “Quản trị là sự phối hợp tất cả các tài nguyên thông qua tiến trình hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm tra nhằm đạt được các mục tiêu đã đề ra”. Và còn rất nhiều quan niệm khác về quản trị do xuất phát từ các quan điểm, lĩnh vực hoạt động, môi trường khác nhau.

Theo giáo trình Quản trị Hành chính văn phòng của Trường Đại học Sài Gòn năm 2014: “Quản trị là sự tác động liên tục có tổ chức, có định hướng của chủ thể quản trị lên đối tượng bị quản trị nhằm đạt được mục tiêu chung của tổ chức đã đề ra trong điều kiện biến động của môi trường và sự thay đổi của các nguồn lực”⁵.

Theo giáo trình Quản trị văn phòng của Nguyễn Hữu Tri, Nhà xuất bản khoa học và kỹ thuật năm 2005: “Quản trị văn phòng là quá trình tác động có tổ chức, có định hướng của chủ thể đến các đối tượng trong văn phòng nhằm đạt mục tiêu nhất định”⁶.

⁵ Quản trị Hành chính văn phòng , Trường Đại học Sài Gòn năm 2014, trang 17

⁶ Quản trị văn phòng, Nguyễn Hữu Tri, Nhà xuất bản khoa học và kỹ thuật năm 2005, trang 20

Theo Nguyễn Hải Sản: “Quản trị là quá trình làm việc với con người và thông qua con người để thực hiện những mục tiêu của tổ chức trong một môi trường luôn biến động”⁷.

Như vậy có thể hiểu “Quản trị văn phòng là việc nhà quản trị tiến hành hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm tra các công tác văn phòng nhằm đạt các mục tiêu đã đề ra một cách có hiệu quả”⁸.

1.2. Vai trò của văn phòng và quản trị văn phòng

1.2.1. Vai trò của văn phòng

Văn phòng là bộ phận không thể thiếu trong tất cả các cơ quan nhà nước cũng như tổ chức sản xuất kinh doanh. Văn phòng là cửa ngõ của cơ quan tổ chức, là trung tâm thực hiện quá trình quản lý, điều hành của cơ quan và tổ chức. Bởi các quyết định, chỉ thị của thủ trưởng đều phải thông qua văn phòng để chuyển giao đến các phòng ban, đơn vị khác. Văn phòng cũng phải theo dõi đơn đốc, nhắc nhở việc thực hiện các quyết định và sự đạo của lãnh đạo cơ quan.

“Văn phòng là trung tâm thực hiện quá trình quản lý điều hành đơn vị.

Là nơi tiếp nhận tất cả các mối quan hệ, nhất là quan hệ đối ngoại.

Là bộ máy làm việc của các nhà lãnh đạo.

Là trung tâm khâu nối các hoạt động quản lý điều hành tổ chức.

Là cầu nối giữa chủ thể quản lý với các đối tượng trong và ngoài tổ chức.

Là người dịch vụ tổng hợp cho các hoạt động của đơn vị nói chung, của nhà lãnh đạo nói riêng”⁹.

1.2.2. Vai trò của quản trị văn phòng

Quản trị văn phòng là một lĩnh vực quản trị vừa có nội dung hoạt động độc lập vừa có quan hệ mật thiết với các lĩnh vực quản trị khác trong các cơ quan, đơn vị. Văn phòng là “bộ nhớ” của thủ trưởng cơ quan, nếu văn phòng làm việc có nề nếp, kỷ cương, khoa học thì công việc của cơ quan sẽ “chạy đều”, quản lý hành chính sẽ thông suốt và có hiệu quả. Như vậy, tổ chức khoa học công tác văn phòng sẽ có những ích lợi sau:

⁷ Quản trị học, Nguyễn Hải Sản, NXB Thống kê năm 1998, trang 8

⁸ Quản trị văn phòng, Nguyễn Thành Độ, Nguyễn Ngọc Điệp, Trần Phương Hiền, NXB; Đại học Kinh tế quốc dân năm 2012, trang 14

⁹ Quản trị văn phòng, Nguyễn Hữu Tri, Nhà xuất bản khoa học và kỹ thuật năm 2005, trang 13,14

Tổ chức bộ máy nhằm hoàn thiện hệ thống là cơ sở để lãnh đạo văn phòng tổ chức điều hành.

Tổ chức bộ máy nhằm định hướng, xác định công việc cho các bộ nhận đơn vị, nhân viên trong văn phòng.

Tổ chức bộ máy nhằm làm giảm bớt gánh nặng công việc cho lãnh đạo văn phòng, lãnh đạo cơ quan

Tổ chức bộ máy nhằm chuyên môn hóa, nâng cao hiệu quả hoạt động Tạo tiền đề phát triển cho mỗi cơ quan đơn vị.

Giảm thời gian lãng phí và những ách tắc trong tiếp nhận, xử lý, chuyển tải thông tin phục vụ hoạt động của đơn vị.

Tăng khả năng sử dụng các nguồn lực của cơ quan, đơn vị.

Nâng cao năng suất lao động của cơ quan đơn vị.

Tiết kiệm chi phí.

Tóm lại, “Hoạt động văn phòng rất đa dạng, phong phú và phức tạp. Chất lượng làm việc của văn phòng ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của các bộ phận khác và toàn thể cơ quan. Do đó quản trị văn phòng sẽ góp phần quan trọng để cơ quan, đơn vị thực hiện các lĩnh vực quản trị khác một cách có hiệu quả nhằm đạt mục tiêu đã đề ra”¹⁰

1.3. Chức năng của quản trị văn phòng

1.3.1. Chức năng hoạch định

Quản trị văn phòng là quá trình hoạch định các nguồn thông tin mà hoạch định là quá trình xác định mục tiêu của tổ chức và biện pháp để đạt mục tiêu ấy. Theo chức năng, nhiệm vụ được giao, nội dung hoạch định trong quản trị văn phòng bao gồm các công việc chủ yếu sau đây: xây dựng chương trình công tác thường kỳ của cơ quan và của văn phòng; hoạch định các cuộc hội họp, hội thảo, lễ hội của cơ quan và của văn phòng; hoạch định các chuyến đi công tác - của lãnh đạo cơ quan; hoạch định cơ sở vật chất, phương tiện làm việc của cơ quan; hoạch định tài chính, kinh phí đảm bảo cho cơ quan hoạt động.

¹⁰ Quản trị văn phòng, Nguyễn Thành Độ, Nguyễn Ngọc Điệp, Trần Phương Hiền, NXB; Đại học Kinh tế quốc dân năm 2012, trang 17, 18

“Hoạch định là chức năng đầu tiên giữ vai trò mở đường cho hoạt động quản trị văn phòng. Hoạch định là căn cứ để triển khai đồng bộ và có trọng tâm, trọng điểm công tác của văn phòng trong thời gian nhất định. Hoạch định tăng tính chủ động trong công tác của văn phòng nói riêng và cơ quan nói chung. Hoạch định tạo sự phối hợp giữa các bộ phận cá nhân trong việc thực hiện công tác văn phòng”¹¹.

1.3.2. Chức năng tổ chức

“Chức năng tổ chức là việc lựa chọn những công việc, những bộ phận và giao cho mỗi bộ phận một người chỉ huy với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm cần thiết để thực hiện mục tiêu của tổ chức đã vạch ra”¹².

Tổ chức là quá trình nghiên cứu, thiết lập một cơ cấu hợp lý, các mối quan hệ giữa các thành viên trong một tổ chức, thông qua đó cho phép thực hiện mục tiêu của tổ chức. Thành lập đơn vị làm công tác quản trị văn phòng: khi cơ quan được thành lập, thông thường đơn vị tổ chức làm công tác quản trị văn phòng được thành lập. Có cơ quan gọi đơn vị đó là Văn phòng, cũng có cơ quan gọi là phòng Hành chính - Quản trị - Tổ chức hoặc phòng Hành chính - Tổ chức. Việc tổ chức bao gồm các công việc sau:

- + Xác định chức năng, nhiệm vụ quyền hạn và phạm vi hoạt động của đơn vị làm công tác quản trị văn phòng.

Sau khi thiết kế bộ máy, nhà quản trị có trách nhiệm nghiên cứu, xác định đầy đủ, rõ ràng chức năng nhiệm vụ, quyền hạn và phạm vi hoạt động của cả đơn vị và của từng cơ cấu tổ chức trong đơn vị làm công tác văn phòng. Kết quả của việc nghiên cứu được biên tập và ban hành văn bản để làm cơ sở thực hiện trong quá trình quản trị.

- + Xác định nhân lực làm công tác quản trị văn phòng.

Nhân lực làm công tác quản trị văn phòng ở đây bao gồm tất cả những người thuộc quyền quản lý và điều hành của thủ trưởng văn phòng. Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, phạm vi hoạt động của văn phòng, nhà quản trị

¹¹ Quản trị văn phòng, Nguyễn Thành Độ, Nguyễn Ngọc Diệp, Trần Phương Hiền, NXB; Đại học Kinh tế quốc dân năm

2012, trang 15

¹² Tập bài giảng môn Quản trị văn phòng của Trương Quang Dũng, Trường Đại học kinh tế tài chính, trang 55

nghiên cứu, đề nghị cấp có thẩm quyền quyết định các vấn đề về: Tổng số lao động của văn phòng là bao nhiêu người, trong đó xác định cụ thể, hợp lý các chỉ số về lao động thuộc biên chế nhà nước, lao động hợp đồng, trình độ văn hoá, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, giới tính, độ tuổi...

+ Phân bổ lao động về các tổ chức của văn phòng.

Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ của văn phòng, căn cứ vào tổng số biên chế, trình độ cán bộ và nhu cầu công tác, nhà quản trị có trách nhiệm phân bổ nguồn lực được giao vào các vị trí công tác cho phù hợp.

Nhà quản trị thực hiện chức năng tổ chức trong quản trị văn phòng phải đảm bảo các yêu cầu: Tổ chức bộ máy gọn nhẹ, xác định chức năng, nhiệm vụ phân công, phân nhiệm rõ ràng. Tránh chồng chéo hoặc bỏ sót việc không có đơn vị nào, người nào đảm nhận. Phát huy được khả năng của mỗi thành viên và tạo ra sức mạnh chung của cả văn phòng

1.3.3. Chức năng quản trị

“Là hoạt động tác động, thúc đẩy, hướng dẫn và chỉ đạo người khác để đạt được những mục tiêu đã đề ra. Chánh văn phòng sẽ lãnh đạo đội ngũ lao động văn phòng thực hiện các nhiệm vụ của văn phòng”¹³.

Là hoạt động của nhà quản trị đối với lực lượng lao động thuộc văn phòng cơ quan. Các hoạt động đó bao gồm:

+ Hoạch định nguồn nhân lực: Đánh giá tình hình nhân lực hiện tại, dự báo nhu cầu nhân lực trong tương lai.

+ Tuyển dụng nhân sự: Tìm kiếm, thi tuyển nhân lực vào các vị trí công tác còn thiếu người đảm nhiệm. Thực hiện các biện pháp hỗ trợ trong khi chưa tuyển được người mới.

+ Sử dụng nhân lực: Nghiên cứu và phân công nhiệm vụ, đánh giá thành tích, đãi ngộ đối với con người thuộc tổ chức.

+ Phát triển nguồn nhân lực: Đào tạo đội ngũ cán bộ hiện có nhằm nâng

cao khả năng lao động, đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ mới của văn phòng.

¹³ Quản trị văn phòng, Nguyễn Thành Độ, Nguyễn Ngọc Diệp, Trần Phương Hiền, NXB; Đại học Kinh tế quốc dân năm 2012, trang 16

1.3.4. Chức năng kiểm tra

“Kiểm tra là quá trình áp dụng những cơ chế, phương pháp để đảm bảo các hoạt động và thành quả đạt được phù hợp với mục tiêu, kế hoạch, chuẩn mực của tổ chức. Trong quản trị văn phòng, kiểm tra là hoạt động có nội dung so sánh, đối chiếu giữa hiện trạng công tác văn phòng với các kế hoạch, tiêu chuẩn, quy chế công tác, quy trình làm việc, từ đó mà có những giải pháp uốn nắn sai lệch”¹⁴

Kiểm tra bao gồm các nội dung chủ yếu sau:

Nội dung thứ nhất là kiểm tra hành chính. Có nghĩa là kiểm tra việc đề ra mục tiêu, chương trình kế hoạch, quy chế công tác, quy trình công việc... Thực chất của việc kiểm tra này là kiểm tra lại chính mình, kiểm tra quản trị.

Nội dung thứ hai là kiểm tra công việc. Căn cứ vào chương trình, kế hoạch, chỉ tiêu đề ra, công tác kiểm tra xác định kết quả đạt được ở tất cả các lĩnh vực công tác của văn phòng.

Nội dung thứ ba là kiểm tra nhân sự: Nội dung này nhằm xem xét việc thực hiện các quy chế làm việc trong văn phòng. Đánh giá khả năng chuyên môn của cán bộ công nhân viên văn phòng.

1.4. Nội dung của công tác quản quản trị văn phòng

1.4.1. Công tác tổ chức xây dựng bộ máy

“Cơ cấu tổ chức văn phòng là tổng hợp các bộ phận khác nhau có mối quan hệ mật thiết với nhau và được bố trí phù hợp với đặc điểm của từng cơ quan, đơn vị để thực hiện công tác văn phòng”¹⁵.

Cơ cấu tổ chức hay nói cách khác bộ máy của văn phòng, đơn vị đòi hỏi phải được thiết kế sao cho gọn nhẹ, không chồng chéo, không tầng nấc. Mọi hoạt động của bộ máy từ cấp trên xuống cấp dưới phải thông suốt, có hiệu quả, các mối quan hệ phải xác định rõ ràng.

Nhà quản lý sẽ tham gia vào việc phân công công việc tức là chỉ định và kết hợp trong phạm vi trách nhiệm của mình. Những kế hoạch, nỗ lực của cấp

¹⁴ Quản trị văn phòng, Nguyễn Thành Độ, Nguyễn Ngọc Diệp, Trần Phương Hiền, NXB; Đại học Kinh tế quốc dân năm 2012, trang 16, 17

¹⁵ Quản trị văn phòng, Nguyễn Thành Độ, Nguyễn Ngọc Diệp, Trần Phương Hiền, NXB; Đại học Kinh tế quốc dân năm 2012, trang 21

thấp hơn trong tổ chức phải được xem xét vì phải có sự phối hợp của các phòng ban để tránh sự trùng lặp không cần thiết.

1.4.2. Công tác tổ chức xây dựng chương trình kế hoạch công tác

“Chương trình là hình thức văn bản dùng để trình bày toàn bộ những việc cần làm đối với một lĩnh vực công tác hoặc tất cả các mặt công tác của một cơ quan, một ngành chủ quản hay Nhà nước nói chung theo một trình tự nhất định và trong thời gian nhất định”¹⁶.

“ Kế hoạch là hình thức văn bản dùng để xác định phương hướng, nhiệm vụ, chỉ tiêu, biện pháp tiến hành một lĩnh vực, một nhiệm vụ công tác của Nhà nước nói chung hoặc của từng ngành, cơ quan, đơn vị, địa phương nói riêng”¹⁷.

Chương trình, kế hoạch là: một văn bản trong đó thể hiện các mục tiêu và các giải pháp chủ yếu nhằm sử dụng các nguồn lực, tài nguyên có thể khai thác được trong cơ quan, đơn vị một cách tối ưu trong thời gian xác định.

Xây dựng chương trình, kế hoạch là: quá trình xác định những mục tiêu cần đạt được của đơn vị và những phương thức tiến hành tốt nhất để đạt được mục tiêu đó trong từng thời kỳ.

1.4.3. Công tác xây dựng nội quy, quy chế hoạt động

Để đảm bảo việc quản lý và điều hành văn phòng được hiệu quả, mỗi cơ quan, đơn vị đều phải xây dựng cho mình nội quy, quy chế tổ chức hoạt động. Đây được coi là những quy tắc trong công tác quản lý và điều hành văn phòng, là cơ sở, là thước đo cho việc xử lý công việc, giải quyết các vấn đề mâu thuẫn phát sinh và giúp cho việc quản lý, điều hành, kiểm tra, giám sát của nhà quản trị văn phòng được hiệu quả.

Nội dung của bản nội quy, quy chế phải bao quát được hết các lĩnh vực hoạt động của các bộ phận trong cơ quan, đơn vị bằng việc quy định rõ chức năng, nhiệm vụ quyền hạn trách nhiệm, mối quan hệ từng bộ phận. Văn phòng là một bộ phận của cơ quan, nhưng do đặc điểm, tính chất hoạt động của cơ quan nên cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ cụ thể của văn phòng ở từng cơ quan sẽ

¹⁶ Lý luận và phương pháp công tác văn thư, Vương Đình Quyền, NXB; Đại học quốc gia Hà Nội năm 2011, trang 96, 97

¹⁷ Lý luận và phương pháp công tác văn thư, Vương Đình Quyền, NXB; Đại học quốc gia Hà Nội năm 2011, trang 95

khác nhau. Những điểm khác nhau đó sẽ được thể hiện trong nội quy, quy chế hoạt động và tổ chức của văn phòng.

1.4.4. Công tác đảm bảo thông tin

“Thông tin trong lĩnh vực quản trị là sự phản ánh nội dung và hình thức vận động liên lạc giữa các đối tượng, yếu tố của hệ thống đó và giữa hệ thống đó với môi trường”¹⁸.

Thông tin được coi là yếu tố vật chất quan trọng trong quản trị nói chung và trong hoạt động văn phòng nói riêng.

Thông tin là những tin tức mới được thu nhận, cảm thụ và được đánh giá là có ích cho việc ra quyết định hoặc giải quyết một nhiệm vụ nào đó.

Mục tiêu phục vụ thông tin cho hoạt động của các cơ quan, đơn vị là đảm bảo cho hoạt động của cả cơ quan và của từng đơn vị, bộ phận được cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết. Từ đó tạo điều kiện cho hoạt động của cơ quan có hiệu quả cao nhất. Mục tiêu đó được thực hiện có thể dựa vào hệ thống các văn bản quản lý, mệnh lệnh được truyền đạt từ cấp trên xuống cấp dưới.

Việc thu nhận và xử lý thông tin trong hoạt động quản trị văn phòng là nhằm thực hiện các mục đích sau:

Thực hiện sự thay đổi gây ảnh hưởng lên hoạt động của cơ quan, đơn vị.

Thông tin cần thiết cho việc thực hiện các chức năng quản lý của cơ quan nhằm:

Xây dựng và phổ biến các mục tiêu của cơ quan, tổ chức.

Lập kế hoạch chi tiêu để đạt được những mục tiêu đó.

Tổ chức và sử dụng các nguồn nhân lực sao cho có hiệu quả cao nhất.

Lựa chọn, đánh giá và phát triển cán bộ công nhân viên trong cơ quan.

Kiểm tra việc thực hiện công việc.

1.4.5. Tổ chức công tác văn thư – lưu trữ

** Công tác văn thư*

“Công tác văn thư là khái niệm dùng để chỉ toàn bộ công việc liên quan đến soạn thảo, ban hành văn bản, tổ chức quản lý, giải quyết văn bản, lập hồ sơ

¹⁸ Quản trị văn phòng, Nguyễn Thành Độ, Nguyễn Ngọc Điệp, Trần Phương Hiền, NXB; Đại học Kinh tế quốc dân năm 2012, trang 64

hiện hành nhằm bảo đảm thông tin văn bản cho hoạt động quản lý của các cơ quan, tổ chức”¹⁹.

Công tác văn thư đảm bảo cung cấp đầy đủ, kịp thời chính xác những thông tin cần thiết phục vụ nhiệm vụ quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị.

Thực hiện tốt công tác văn thư góp phần giải quyết công việc của cơ quan nhanh chóng chính xác, nâng cao chất lượng đúng chính sách, chế độ, giữ gìn bí mật của Đảng và Nhà nước; hạn chế được bệnh quan liêu giấy tờ, giảm bớt những giấy tờ không cần thiết.

Công tác văn thư đảm bảo giữ gìn đầy đủ hồ sơ, tài liệu, tạo điều kiện làm tốt công tác lưu trữ. Nguồn bổ sung chủ yếu, thường xuyên kho tài liệu lưu quốc gia là các hồ sơ, tài liệu có giá trị từ văn thư được nộp vào lưu trữ cơ quan. Trong quá trình hoạt động của mình các cơ quan cần phải tổ chức lập hồ sơ và nộp hồ sơ vào lưu trữ cơ quan.

Công tác văn thư bao gồm các nội dung sau:

- Công tác soạn thảo và ban hành văn bản;
- Công tác tổ chức quản lý văn bản;
- + Công tác quản lý và giải quyết văn bản đến
- + Công tác quản lý và giải quyết văn bản đi
- Công tác quản lý và sử dụng con dấu;
- Công tác lập hồ sơ hiện hành và giao nộp tài liệu vào lưu trữ cơ quan. *

Công tác lưu trữ

“Công tác lưu trữ là hoạt động của các cơ quan nhà nước, tổ chức, doanh nghiệp và các cá nhân trong tổ chức bảo quản, thu thập, thống kê, và sử dụng tài liệu lưu trữ”²⁰.

Lưu trữ là việc lựa chọn, giữ lại và tổ chức bảo quản một cách khoa học những văn bản tài liệu có giá trị được hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan, tổ chức, cá nhân để làm bằng chứng và tra cứu các thông tin quá khứ.

¹⁹ Lý luận và phương pháp công tác văn thư, Vương Đình Quyền, NXB; Đại học quốc gia Hà Nội năm 2011, trang 11

²⁰ Lý luận và phương pháp công tác lưu trữ, Chu Thị Hậu, NXB Lao động năm 2016, trang 46

Công tác lưu trữ ra đời do đòi hỏi khách quan của xã hội nói chung và của các đơn vị, tổ chức nói riêng. Công tác lưu trữ bao gồm các công việc:

- Thu thập tài liệu vào lưu trữ hiện hành
- Chính lý tài liệu
- Xác định giá trị tài liệu
- Bảo quản tài liệu lưu trữ
- Thống kê và kiểm tra tài liệu
- Khai thác và sử dụng tài liệu lưu trữ

1.4.6. Công tác tổ chức hội họp

“Hội họp là sự tập hợp ở một nơi để làm, hoặc tìm cách giải quyết công việc chung”²¹.

Tổ chức hội họp là một trong những nội dung hoạt động quan trọng của văn phòng. Hội họp là một hình thức làm việc tập thể nhằm tạo ra sự phối hợp hành động trong công việc và tạo ra năng suất lao động cao.

Hội họp được tổ chức tốt sẽ phát huy được tính dân chủ, tạo mọi điều kiện cho mỗi cá nhân tham dự có cơ hội đóng góp ý kiến, trình bày quan điểm, nêu lên những hiểu biết của mình về vấn đề mà hội nghị đang bàn bạc, mọi người đang quan tâm.

Qua hội họp, những tư tưởng mới, quan điểm mới được phổ biến, truyền bá, những khó khăn thách thức được bàn bạc, tháo gỡ, các công việc được triển khai nhanh ít sai sót và mang lại hiệu quả tốt hơn.

Về mặt kinh tế, nếu hội họp được tổ chức tốt sẽ thu được nhiều thông tin bổ ích, tạo được sự phối kết hợp giữa các tổ chức, các cá nhân trong và ngoài cơ quan, thu được chất lượng và hiệu quả cao trong công việc

1.4.7. Công tác tổ chức chuyển đi công tác cho lãnh đạo

Để chủ động các chuyến đi công tác văn phòng phải lập kế hoạch cụ thể của chuyến đi. Phải xác định rõ ràng mục đích, nội dung công việc, địa điểm

²¹ Quản trị văn phòng, Nguyễn Thành Độ, Nguyễn Ngọc Diệp, Trần Phương Hiền, NXB; Đại học Kinh tế quốc dân năm 2012, trang 149

đến, thời gian, thành phần, phương tiện và kinh phí. Nhà quản trị văn phòng có trách nhiệm đề xuất ý kiến vào kế hoạch nói trên trước khi lãnh đạo phê duyệt.

Khi kế hoạch được duyệt, nhà quản trị văn phòng đơn đốc, theo dõi các đơn vị chuẩn bị đảm bảo tiến độ thời gian.

* Chuẩn bị trước chuyến đi gồm có:

- Tên đoàn công tác, trưởng đoàn và các thành viên;
 - Nội dung và lịch làm việc;
 - Thời gian đoàn đi từ cơ quan;
 - Những đề nghị để cơ quan, đơn vị chuẩn bị hoặc giúp đỡ đoàn;
- * Chuẩn bị nội dung công tác.

Nội dung là phần quan trọng nhất chuyến đi. Căn cứ mục đích, nội dung chuyến đi, lãnh đạo cơ quan sẽ phân công cho các đơn vị chuẩn bị.

Đơn đốc các đơn vị được phân công thực hiện công việc chuẩn bị đảm bảo yêu cầu về nội dung và về tiến độ thời gian. Tổ chức việc đánh máy, nhân bản các văn bản thuộc chuyến đi công tác.

* Chuẩn bị phương tiện giao thông, kinh phí.

- Phương tiện đi lại (mua xăng, dầu, vé cầu phà, sửa chữa xe trên đường).
- Ăn, nghỉ trên đường đi và ở nơi đến công tác theo chế độ.
- Bồi dưỡng theo chế độ cho đại biểu tham gia hội nghị, hội thảo theo đúng quy định của nhà nước.

- Kinh phí dự phòng.

- Chuẩn bị những nội dung khác có liên quan.

1.4.8. Công tác hậu cần

Công tác hậu cần là một trong những chức năng quan trọng của văn phòng, ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng hoạt động lãnh đạo điều hành và hình ảnh, thương hiệu trong hoạt động của cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp.

Công tác hậu cần là các yếu tố có liên quan đến tổ chức nơi làm việc của cơ quan, cải thiện điều kiện làm việc cho người lao động, các điều kiện vật chất như nhà cửa, vật tư, thiết bị, tài chính mà văn phòng phải cung ứng.

Nội dung của công tác hậu cần bao gồm:

Phục vụ phương tiện đi lại, phục vụ các chuyến công tác cho lãnh đạo cơ quan.

Phục vụ việc tiếp khách của cơ quan, tổ chức.

Phục vụ các điều kiện vật chất, trang thiết bị cho các cuộc hội họp, lễ tân, khánh tiết của cơ quan.

Phục vụ nước uống hằng ngày cho cán bộ nhân viên trong cơ quan.

Mua sắm, quản lý vật tư, thiết bị văn phòng phẩm phục vụ làm việc của cán bộ nhân viên

Đảm bảo quyền lợi và chăm lo đời sống tinh thần, vật chất cho CBCNV

Quản lý chi tiêu, kinh phí (lương chính, phụ cấp lương, BHXH, BHYT, tiền thưởng, công tác phí, giao dịch...)

Quản lý biên chế quỹ lương, tài sản cố định, vật tư.

Đảm bảo các điều kiện làm việc cho cơ quan, tổ chức.

Các loại công vụ khác như:

Dịch vụ sửa chữa vừa và nhỏ cho cơ quan, tổ chức.

Bảo vệ trật tự an toàn cho cơ quan, tổ chức.

Trong từng trường hợp và theo yêu cầu cụ thể mà văn phòng phải cung ứng đầy đủ, kịp thời các trang thiết bị, vật dụng cần thiết cho cơ quan vào từng thời điểm

1.4.9. Tổ chức phòng làm việc khoa học

“Bố trí văn phòng là tổ chức, sắp xếp phòng ốc, bàn ghế, dụng cụ sao cho phù hợp để có một tiện nghi tối đa cho nhân viên và cho khách. Sắp xếp sao cho việc di chuyển tài liệu càng ngắn càng dễ kiểm soát”²²

Tổ chức phòng làm việc khoa học là làm cho môi trường văn phòng phù hợp với yêu cầu và khả năng của nhân viên không chỉ trong việc thiết kế văn phòng mà còn trong quá trình tổ chức nguồn nhân lực và thực hiện các hoạt động văn phòng.

Tổ chức phòng làm việc khoa học có ý nghĩa rất lớn đối với hoạt động của cơ quan tổ chức, có tác dụng thúc đẩy hoạt động văn phòng cơ quan đem lại hiệu quả cao.

²² Quản trị văn phòng, Phạm Mỹ Hạnh, Học viện công nghệ bưu chính viễn thông, năm 2008, trang 8

Văn phòng là bộ máy tham mưu, giúp việc cho thủ trưởng cơ quan, đơn vị. Vì vậy văn phòng có được tổ chức khoa học mới đảm bảo cho các hoạt động của cơ quan diễn ra trôi chảy, thuận lợi, không chồng chéo và giảm bớt gánh nặng cho thủ trưởng cơ quan, đơn vị.

Tổ chức phòng làm việc khoa học cho cơ quan phải được tiến hành thường xuyên, kịp thời nhằm đem lại hiệu quả cao nhất.

1.4.10. Công tác lễ tân

“Lễ tân là tổng hợp các hoạt động được diễn ra trong quá trình tiếp xúc, trao đổi, làm việc giữa các đối tác, tổ chức, cá nhân trong nội bộ một đất nước hay giữa các nước”²³.

Bất cứ một cơ quan đơn vị đều phải có giao dịch làm việc với khách; do đó lễ tân là công việc không thể thiếu được trong công tác lãnh đạo, điều hành hoạt động của cơ quan. Công tác lễ tân được tổ chức tốt sẽ tiết kiệm thời gian làm việc, dành thời gian cho người lãnh đạo giải quyết các công việc quan trọng khác.

Công tác lễ tân sẽ tạo ra ấn tượng tốt đẹp, gây cảm tình với khách. Đây chính là cơ sở rất quan trọng để tạo bầu không khí thuận lợi trong quan hệ công việc đặc biệt trong kinh doanh. Những lời nói, cử chỉ hành động tốt đẹp trong công tác đón tiếp khách ban đầu sẽ làm vui lòng khách hàng, kéo khách hàng đến với cơ quan - điều quan trọng sống còn của các doanh nghiệp.

1.4.11. Công tác thi đua khen thưởng

“Thi đua là hoạt động có tổ chức với sự tham gia tự nguyện của cá nhân, tập thể nhằm phấn đấu đạt được thành tích tốt nhất trong xây dựng và bảo vệ Tổ quốc.

Khen thưởng là việc ghi nhận, biểu dương, tôn vinh công trạng và khuyến khích bằng lợi ích vật chất đối với cá nhân, tập thể có thành tích trong xây dựng và bảo vệ Tổ quốc”²⁴.

Thi đua nhằm tạo động lực động viên, lôi cuốn, khuyến khích mọi cá nhân, tập thể phát huy truyền thống yêu nước, năng động, sáng tạo vươn lên

²³ Quản trị văn phòng, Nguyễn Thành Độ, Nguyễn Ngọc Diệp, Trần Phương Hiền, NXB; Đại học Kinh tế quốc dân năm

2012, trang 105

²⁴ Điều 3, Luật thi đua khen thưởng số 15/2003/QH11

hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao vì mục tiêu dân giàu nước mạnh, xã hội công bằng, dân chủ, văn minh.

Thi đua, khen thưởng là bộ phận cấu thành quan trọng trong đời sống xã hội, là động lực nhằm phát triển kinh tế - xã hội bền vững và góp phần bảo vệ chế độ chính trị - xã hội

Công tác thi đua, khen thưởng là động lực của sự phát triển tích cực, là công cụ quản lý quan trọng, tham gia thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ, xây dựng con người mới, lay động mạnh mẽ đến tình cảm, trách nhiệm, ý thức tự lực tự cường, lòng tự hào của cộng đồng đồng và sức sáng tạo của tập thể, cá nhân.

Tiểu kết chương 1

Trong điều kiện hiện nay, công tác quản trị văn phòng đang được các quốc gia trên thế giới coi là nguồn lực quan trọng của chiến lược phát triển bền vững. Ở Việt Nam, quản trị được xác định vừa là mục tiêu, vừa là động lực thúc đẩy sự phát triển kinh tế xã hội. Trong chương tôi đã hệ thống hóa được cơ sở lý luận chung một cách đầy đủ, chính xác, khách quan nhất về công tác quản trị văn phòng, các khái niệm về văn phòng, quản trị và các nội dung của quản trị văn phòng. Từ những cơ sở lý luận về công tác quản trị văn phòng cho thấy vị trí đặc biệt quan trọng của việc thực hiện công tác văn phòng trong các cơ quan, tổ chức. Vì thế việc không ngừng nâng cao hiệu quả công tác quản trị văn phòng của mỗi cơ quan tổ chức là việc làm hết sức cần thiết và ngày càng trở lên quan trọng hơn trong nền kinh tế thị trường hội nhập với quốc tế. Đây chính là cơ sở, nền tảng cho việc đi sâu tìm hiểu công tác quản trị văn phòng tại Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình trong những chương tiếp theo.

Chương 2.

THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG TẠI CÔNG TY TNHH SẢN XUẤT VÀ THƯƠNG MẠI DƯỢC PHẨM TÂM BÌNH

2.1. Khái quát về Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình

Tên Công ty viết bằng Tiếng Việt: CÔNG TY TNHH SẢN XUẤT VÀ THƯƠNG MẠI DƯỢC PHẨM TÂM BÌNH.

Tên Công ty viết bằng tiếng nước ngoài: TAM BINH PHARMACEUTICAL TRADING AND MANUFACTURING COMPANY LIMITED.

Tên Công ty viết tắt: DUOCPHAMTAMBINH CO., LTD.

Địa chỉ trụ sở chính: Số 349, Phố Kim Mã, Phường Ngọc Khánh, Quận Ba Đình, Thành phố Hà Nội, Việt Nam²⁵.

Các chi nhánh, cửa hàng giới thiệu và bán sản phẩm gồm:

Công ty TNHH Dược phẩm Tâm Bình Sài Gòn: Số 243/9/21 Tô Hiến Thành, Phường 13, Quận 10, TP Hồ Chí Minh.

Nhà máy sản xuất: Lô số CN-03-12, Khu công nghiệp Ninh Hiệp, xã Ninh Hiệp, Huyện Gia Lâm, Thành phố Hà Nội.

Cửa hàng giới thiệu và bán sản phẩm: Số 22, Phố Ông Ích Khiêm và Số 349 Phố Kim Mã.

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Công ty

Công ty Dược phẩm Tâm Bình được thành lập ngày 13/12/2010, do Dược sĩ Lê Thị Bình sáng lập. Ngay từ những ngày đầu thành lập, Tâm Bình đã lựa chọn hướng đi riêng, đó là kết hợp giữa thành tựu y học cổ truyền, khai thác thế mạnh nguồn dược liệu sẵn có ở Việt Nam cùng với công nghệ bào chế hiện đại. Qua quá trình xây dựng và phát triển, Tâm Bình đã khẳng định được thương hiệu trên thị trường Dược phẩm Việt Nam với các sản phẩm được bào chế hoàn toàn từ thảo dược như: Viên Khớp Tâm Bình, Viên Gout Tâm Bình, Đại Tràng Tâm Bình, Thấp Diệu Nang Tâm Bình và Viên Tiêu Hóa Tâm Bình...

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

²⁵Trụ sở Công ty và các chi nhánh, nhà máy sản xuất [Phụ lục 1, Tr, 89,90,91]

Từ những ngày đầu thành lập, Công ty Dược Tâm Bình chỉ có hơn 20 thành viên với một văn phòng chật hẹp tại 22 Ông Ích Khiêm, Ba Đình, Hà Nội. Đến nay Công ty Dược phẩm Tâm Bình đã phát triển thành một công ty lớn mạnh có trụ sở tại 349 Kim Mã, Ba Đình, Hà Nội, hai nhà thuốc tại Kim Mã và Ông Ích Khiêm cùng với văn phòng đại diện tại Thành phố Hồ Chí Minh. Một nhà máy sản xuất thuốc kháng trang, hiện đại có diện tích hơn 8.200 m² tại khu công nghiệp Ninh Hiệp, Gia Lâm, Hà Nội được trang bị dây chuyền máy móc hiện đại. Công ty có vùng chuyên canh chuyên cung cấp dược liệu cho nhà máy vì vậy luôn đảm bảo nguồn dược liệu an toàn. Với đội ngũ nhân viên lên tới gần 200 người, 350 đại lý phân phối tại 63 tỉnh thành trong cả nước với hàng nghìn nhà thuốc có bán các sản phẩm của Tâm Bình. Công ty Dược phẩm Tâm Bình được phát triển một cách quy mô, đồng bộ từ hoạt động sản xuất thuốc đến hoạt động kinh doanh. Bên cạnh đó, giá thành hợp lý và chiến lược xây dựng thương hiệu một cách quy mô, bài bản đã giúp Tâm Bình khẳng định được vị thế của mình.

2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Công ty

Công ty Dược phẩm Tâm Bình là một doanh nghiệp chuyên sản xuất và kinh doanh nhiều loại thuốc dược phẩm. Với mục đích thông qua các hoạt động sản xuất kinh doanh của mình nhằm góp phần vào sự phát triển nói chung của thị trường dược phẩm trên cả nước đồng thời nâng cao đời sống cán bộ công nhân viên toàn công ty. Do đó Công ty Dược phẩm Tâm Bình có các chức năng nhiệm vụ sau:

Sản xuất, kinh doanh, xuất nhập khẩu thuốc chữa bệnh, dược liệu

Tổ chức sản xuất kinh doanh các loại thuốc và cung ứng các dịch vụ liên quan đến thuốc thảo dược.

Không ngừng cải tiến cơ cấu quản lý, hoàn thiện dây chuyền sản xuất, tăng năng suất lao động, hạ giá thành sản phẩm. Nắm bắt nhu cầu thị trường và xây dựng phương án kinh doanh có hiệu quả

Quản lý, sử dụng có hiệu quả nguồn vốn hiện có đồng thời tự tạo nguồn vốn cho sản xuất kinh doanh, đầu tư đổi mới trang thiết bị, máy móc, công nghệ.

Nghiên cứu thực hiện hiệu quả các biện pháp nâng cao chất lượng sản phẩm, nâng cao khả năng cạnh tranh và mở rộng thị trường tiêu thụ.

Nghiên cứu thị trường, nhu cầu khách hàng để sản xuất và đưa ra thị trường các sản phẩm phù hợp.

Giới thiệu và đưa ra các sản phẩm của công ty đến khách hàng thông qua các nhà phân phối và đại lý bán lẻ thuộc của công ty.

Nghiên cứu, triển khai các hoạt động sản xuất ứng dụng công nghệ tiên tiến nhằm ngày càng hoàn thiện hơn dây chuyền sản xuất thuộc các loại.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy của công ty

Cơ cấu tổ chức của công ty bao gồm²⁶:

Tổng Giám đốc : Lê Thị Bình

Phó Tổng Giám đốc: Nguyễn Thế Hùng

Ban kiểm soát

Nhà máy sản xuất

Chi nhánh

Các phòng ban

Tổng Giám đốc là người đại diện theo pháp luật của công ty điều hành mọi hoạt động của công ty và chịu trách nhiệm về toàn bộ kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh theo đúng pháp luật nhà nước. Giúp việc cho Tổng Giám đốc là Phó Tổng Giám đốc và trưởng các phòng ban

Ban kiểm soát có chức năng tham mưu cho các quyết định của Tổng Giám đốc và trực tiếp trợ giúp việc ra các quyết định của Tổng Giám đốc

Các phòng ban có chức năng, nhiệm vụ cụ thể rõ ràng, do Tổng Giám đốc quy định và có mối quan hệ mật thiết với nhau trong việc lập – thực hiện kế hoạch sản xuất và tiêu thụ sản phẩm của công ty

2.1.4. Văn hóa - tầm nhìn – sứ mệnh - các giá trị cốt lõi và định hướng phát triển của công ty

* Văn hóa

²⁶ Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình [Phụ lục 2, Tr, 92]

Đề cao tinh thần trách nhiệm: Sự phát triển của công ty cũng như uy tín của thương hiệu dược phẩm Tâm Bình luôn có đóng góp bằng năng lực, trí tuệ của từng thành viên đang làm việc tại công ty. Vì vậy mỗi thành viên phải toàn tâm toàn ý làm việc có trách nhiệm, có sáng kiến để cải tiến và xây dựng môi trường làm việc hiệu quả.

Luôn coi con người là nguồn lực quý giá: Công ty luôn tạo điều kiện để mỗi thành viên trong công ty phát huy hết khả năng của mình, khuyến khích học hỏi và giao trọng trách phù hợp với năng lực và kinh nghiệm của từng cán bộ nhân viên.

Văn hóa cộng đồng, sống đoàn kết, cởi mở và luôn giữ chữ “Tâm” trong công việc.

*** Tầm nhìn**

Trở thành một trong những doanh nghiệp có uy tín, chất lượng sản phẩm tốt, giá cả hợp lý tại Việt Nam trong lĩnh vực thuốc đông dược.

*** Sứ mệnh**

Cam kết mang đến cho cộng đồng các sản phẩm thuốc và sản phẩm chăm sóc sức khỏe an toàn, hiệu quả cao bằng chính tâm huyết, sự trân trọng, tình yêu và trách nhiệm của mình với cuộc sống con người và xã hội

Luôn hướng tới sự hài lòng của khách hàng bằng chính tâm huyết và trách nhiệm cao với công việc, tạo ra những việc làm đảm bảo thu nhập và cơ hội thăng tiến cho người lao động.

Gia tăng giá trị và lợi ích cho các nhà đầu tư bằng chiến lược kinh doanh đúng đắn cũng như phát triển nguồn tài lực và thế mạnh sẵn có của công ty.

* Các giá trị cốt lõi: sự thành công của bất cứ doanh nghiệp nào cũng đều được bắt nguồn từ những giá trị cốt lõi của doanh nghiệp đó. Công ty Dược phẩm Tâm Bình đã xây dựng nên những giá trị cốt lõi của Công ty, là kim chỉ nam dẫn đường cho ban lãnh đạo và toàn thể nhân viên công ty đồng tâm, đồng

lòng xây dựng công ty ngày càng phát triển để trở thành công ty được uy tín, được đánh giá bởi bệnh nhân, nhân viên và các đối tác.

Trách nhiệm: Có trách nhiệm với xã hội, góp phần tích cực vào công tác chăm sóc sức khỏe cho cộng đồng.

Tận tụy: Phục vụ trên mong đợi cộng đồng với các sản phẩm an toàn, hiệu quả cao từ đó gây dựng niềm tin về sức khỏe.

Sáng tạo: Luôn nỗ lực phấn đấu sáng tạo, nghiên cứu cho ra đời những sản phẩm đạt chất lượng cao nhất để xứng đáng sự tin cậy của người sử dụng.

*** Định hướng phát triển**

Nghiên cứu, phát triển sản phẩm mới, ưu tiên sản phẩm từ thảo dược có chất lượng cao theo hướng chuẩn hoá, áp dụng các thành tựu khoa học công nghệ hiện đại.

Xây dựng hệ thống chuỗi giá trị sản phẩm, từ nguồn đầu vào đến tay người tiêu dùng...

2.2. Thực trạng công tác quản trị văn phòng tại Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình

2.2.1. Công tác tổ chức xây dựng bộ máy văn phòng

* Cơ cấu tổ chức bộ máy văn phòng của công ty bao gồm²⁷:

Trưởng phòng: 01 người

Nhân viên Hành chính – Nhân sự: 01 người

Nhân viên Văn thư – Lưu trữ: 01 người

Nhân viên Lễ tân: 02 người

Nhân viên IT: 01 người

Nhân viên Lái xe văn phòng : 01 người

Nhân viên Hậu cần - Tạp vụ: 01 người

Nhân viên Bảo vệ: 01 người

Theo thống kê trình độ cán bộ nhân viên văn phòng công ty như sau:

Trình độ văn hóa. Có 9/9 người tốt nghiệp THPT, chiếm 100%;

Trình độ chuyên môn: Trên đại học: 1/9=11,1%; đại học: 4/9=44,4%, Cao đẳng 1/9 = 11,1%; trung cấp: 1/9=11,1%; dưới trung cấp = 2/9=22,2%

(nhân viên có trình độ chuyên môn trung cấp và dưới trung cấp là lái xe, tạp vụ và bảo vệ)

²⁷ Sơ đồ cơ cấu tổ chức Văn phòng Công ty Dược phẩm Tâm Bình [Phụ lục 3, Tr, 93]

Đội ngũ cán bộ nhân viên phòng Hành chính - Nhân sự Công ty Dược phẩm Tâm Bình

ST T	Bộ phận	Tổng	Độ tuổi			Trình độ Chuyên môn				
		số	< 30	30-35	36-40	Trên đại học	Đại học	Cao đẳng	Trung cấp	Dưới trung cấp
1	Trưởng phòng	1		1		1				
2	Hành chính – Nhân sự	1		1			1			
3	Văn thư – Lưu trữ	1		1			1			
4	Lễ tân	2	2				1	1		
5	Lái xe văn phòng	1			1				1	
6	IT	1	1				1			
7	Hậu cần - Tạp vụ	1			1					1
8	Bảo vệ	1			1					1
	Cộng	9	3	3	3	1	4	1	1	2

(Nguồn: Văn phòng Công ty Dược phẩm Tâm Bình)

Nhìn chung đội ngũ cán bộ nhân viên phòng Hành chính - Nhân sự Công ty Dược phẩm Tâm Bình là đội ngũ cán bộ trẻ có trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ, có kiến thức, có sức khỏe, đạo đức tốt để có thể thực hiện tốt chức năng tham mưu, tư vấn và tổng hợp cho các cấp lãnh đạo. Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ công việc được giao.

** Chức năng*

Phòng Hành chính - Nhân sự là đơn vị thuộc Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình, có các chức năng sau:

Tham mưu với ban giám đốc về công tác nhân sự. Phối hợp với các phòng ban bộ phận thực hiện xây dựng cơ cấu bộ máy tổ chức công ty, xác định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng ban, bộ phận; xác định các vị trí chức danh cho từng phòng ban bộ phận; định biên nhân sự cho từng vị trí; xây dựng mô tả công việc; chỉ tiêu đánh giá công việc; quy định, quy trình, biểu mẫu làm việc của các phòng ban bộ phận trong toàn công ty.

Tham mưu ban giám đốc về công tác hành chính bao gồm toàn bộ các công tác phục vụ cho người lao động có đủ điều kiện để làm tốt công việc: Công cụ, dụng cụ, văn phòng phẩm, tạp phẩm, vệ sinh, an ninh, hậu cần, văn thư lưu trữ, lễ tân, thi đua khen thưởng.

** Nhiệm vụ*

- Về công tác nhân sự:

Xây dựng các tiêu chí đánh giá công việc và thực hiện việc đánh giá kết quả công việc định kỳ tháng, quý, năm; quy chế lương thưởng, các biện pháp khuyến khích, kích thích người lao động làm việc; quản lý hệ thống báo cáo của công ty; đánh giá kết quả làm việc của nhân viên, các phòng ban, báo cáo trực tiếp cho Tổng Giám đốc.

Thực hiện công tác tuyển dụng nhân sự đảm bảo số lượng, chất lượng theo yêu cầu, chiến lược của công ty; phối hợp với các bộ phận khác thực hiện quản lý nhân sự, đào tạo và tái đào tạo; xây dựng kế hoạch, chương trình đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ, nhân viên và công nhân toàn công ty; các chế độ chính sách cho người lao động; Quản lý hồ sơ lý lịch nhân viên toàn công ty, giải quyết thủ tục nhân sự; tính lương và phối hợp với phòng Kế toán thanh toán lương hàng tháng cho CBCNV; quản lý công tác thi đua, khen thưởng; theo dõi, lập danh sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp và thực hiện các chế độ liên quan đến BHXH, BHYT cho người lao động.

- Về công tác hành chính

Thực hiện soạn thảo các văn bản, các tài liệu hành chính, công tác văn thư, lưu trữ; Quản lý con dấu công ty và các loại dấu tên, chức danh khác; Quản lý hồ sơ pháp lý của công ty; công tác lễ tân khánh tiết, đón tiếp khách hàng, tổ

chức đại hội, hội nghị, hội thảo; Quản lý chi phí hành chính chung, kiểm soát phát sinh; đăng ký, bảo vệ bản quyền nhãn hiệu hàng hóa, kiểu dáng công nghiệp, xuất xứ, phát minh, sáng chế; công tác khám sức khỏe định kỳ cho toàn thể CBCNV; Công tác trật tự, an ninh, vệ sinh môi trường, an toàn vệ sinh thực phẩm, an toàn lao động, phòng cháy chữa cháy; quản lý tài sản; công tác truyền thông marketing;

*** Mô tả việc phân công nhiệm vụ của các vị trí công việc trong phòng
Hành chính – Nhân sự.**

Trưởng phòng

- Tổ chức và thực hiện công tác hành chính theo chức năng, nhiệm vụ mà ban giám đốc yêu cầu.
- Tham mưu đề xuất cho ban giám đốc để xử lý các vấn đề thuộc lĩnh vực hành chính.
- Tham mưu cho ban giám đốc về công tác hành chính của công ty.
- Xây dựng kế hoạch, chiến lược phát triển của phòng.
- Điều hành hoạt động chung của phòng theo chỉ đạo.
- Chịu trách nhiệm tham mưu, đề xuất trong công tác quản lý: Quản trị văn phòng quản trị nhân sự.
- Quản lý toàn bộ nhân viên trong phòng Hành chính – Nhân sự
- Sắp xếp kế hoạch, lịch làm việc, phân công công việc toàn bộ nhân viên trong phòng.
- Giám sát việc thực hiện công việc, tiến độ của nhân viên trong phòng.
- Đề xuất khen thưởng, kỷ luật, chuyển chuyển....đối với nhân viên trong phòng.
- Ký, sao y một số giấy tờ hành chính được ban giám đốc ủy quyền.
- Thừa ủy nhiệm của ban giám đốc truyền đạt các chỉ đạo, chỉ thị đến các bộ phận, tổ chức phối hợp điều khiển các bộ phận thực hiện theo đúng nội dung chỉ đạo, chỉ thị của ban giám đốc.

- Hoạch định và phát triển nguồn nhân lực. Tổng hợp, theo dõi tình hình sử dụng nhân lực của công ty. Tư vấn cho ban lãnh đạo sử dụng, bố trí nhân sự, hiệu quả.

- Xây dựng chính sách đào tạo hoặc tổ chức cho cán bộ, nhân viên tham gia đào tạo. Theo dõi, đánh giá kết quả sau đào tạo.

- Đề xuất các giải pháp nhằm tăng hiệu quả công việc và chiến lược phát triển nguồn nhân sự của công ty.

- Xây dựng hệ thống văn bản pháp lý: nội quy, quy chế, quy trình, quy định.

- Xây dựng, triển khai văn hóa doanh nghiệp vào môi trường làm việc.

- Xây dựng quy chế lương thưởng, các biện pháp khuyến khích người lao động làm việc, thực hiện các chế độ cho người lao động.

- Xây dựng hệ thống quản lý hành chính khoa học, chuyên nghiệp, hiệu quả.

Thực hiện những nhiệm vụ khác khi ban giám đốc phân công.

Nhân viên Hành chính – Nhân sự

- Thực hiện công việc theo chức năng, nhiệm vụ của phòng hành chính

- Chủ động hỗ trợ trong việc xử lý (nhận, trả lời, lưu chuyển) điện thoại, thư tín, fax.

- Hỗ trợ chuyển văn bản, tài liệu.

- Thực hiện công tác nghiệp vụ do Trưởng phòng phân công.

- Hỗ trợ cho ban lãnh đạo tiếp khách tại công ty.

- Tổ chức thực hiện các hội thảo, hội nghị, lớp học của công ty.

- Lên kế hoạch mua sắm, chịu trách nhiệm theo dõi và quản lý các tài sản, thiết bị tại văn phòng.

- Hỗ trợ đặt lịch công tác cho lãnh đạo (taxi, nhà hàng, vé xe,...).

- Mua sắm văn phòng phẩm công ty và các dự án.

- Tổ chức sinh nhật cho các thành viên công ty trong tháng.

- Hậu cần cho các sự kiện của công ty.

Thực hiện những nhiệm vụ khác khi ban giám đốc và Trưởng phòng phân công. *Nhân viên Văn thư – Lưu trữ*

Thực hiện nhiệm vụ công tác văn thư lưu trữ của công ty; tiếp nhận văn bản tài liệu của công ty từ nhân viên lễ tân, ghi sổ các loại văn bản, tài liệu đi đến hàng ngày của công ty, kịp thời báo cáo Trưởng phòng để trình ban giám đốc xin ý kiến xử lý và thực hiện ngay công tác chuyển giao văn bản cho các bộ

phận, phòng ban, cá nhân giải quyết sau khi có ý kiến, có trách nhiệm theo dõi việc xử lý văn bản.

Quản lý các loại con dấu của công ty theo quy định.

Làm thủ tục phát hành, chuyển phát những văn bản của công ty đã được ký ngay trong ngày.

Thực hiện công tác lưu trữ tài liệu của công ty.

Hậu cần cho các sự kiện của công ty.

Hỗ trợ cho các cuộc họp nội bộ của công ty;

Hỗ trợ tổ chức các hội thảo, hội nghị, lớp học của công ty;

Thực hiện các công việc khác khi ban giám đốc và trưởng phòng phân công. ***Nhân viên Lễ tân***

Nghe và nhận cuộc gọi khách hàng liên hệ với công ty:

Tiếp nhận các cuộc gọi đến, cung cấp các thông tin được hỏi hoặc chuyển đến các bộ phận liên quan.

Đảm bảo việc tiếp nhận cuộc gọi nhanh chóng và hướng dẫn thông tin chính xác.

Liên hệ với các phòng ban để xác nhận có khách đến làm việc.

Sau khi nhận được yêu cầu của bộ phận, nhân viên lễ tân hướng dẫn khách thực hiện theo đúng nội dung được truyền đạt.

Dẫn khách đến phòng đợi, mời nước.

Tiếp nhận các loại thư từ, công văn, bưu kiện... được chuyển đến cho các bộ phận của công ty.

Liên hệ với bộ phận được nhận về thư từ, bưu kiện được chuyển đến và thực hiện việc chuyển phát một cách nhanh chóng.

Hỗ trợ việc gửi các công văn, thư từ... cho các đơn vị bên ngoài khi có yêu cầu của các bộ phận.

Hỗ trợ cho ban lãnh đạo tiếp khách tại công ty;

Hỗ trợ cho các cuộc họp nội bộ của công ty;

Hỗ trợ tổ chức các hội thảo, hội nghị, lớp học của công ty;

Thực hiện những nhiệm vụ khác khi ban giám đốc và Trưởng phòng phân công.

Nhân viên IT

Quản lý phòng Server, hệ thống mạng nội bộ và internet.

Quản lý hệ thống Camera, trích xuất dữ liệu khi có yêu cầu.

Quản lý hệ thống tổng đài, điện thoại gọi nội bộ của công ty.

Sao lưu dữ liệu server và của các bộ phận theo lịch định kì mà Tổng Giám đốc quy định.

Bảo trì, nâng cấp hệ thống máy tính làm việc, network để đảm bảo sự ổn định của toàn hệ thống văn phòng, các bộ phận nghiệp vụ của công ty.

Hỗ trợ đào tạo, hướng dẫn nhân viên sử dụng phần mềm tin học đơn giản như word, excel, powerpoint, v.v...

Hỗ trợ xử lý sự cố về phần cứng và phần mềm trên máy tính của nhân viên, mạng nội bộ, ...

Cập nhật và quản lý, tư vấn mua thiết bị liên quan đến công nghệ thông tin cho công ty.

Thực hiện những nhiệm vụ khác khi ban giám đốc và Trưởng phòng phân công.

Nhân viên Lái xe

- Trực tiếp lái xe theo đúng quy định của pháp luật và quy chế của công ty.

- Trực tiếp lái xe hoặc phụ lái hỗ trợ cho các cán bộ khác hoàn thành nhiệm vụ công tác trong phạm vi được phân công.

- Nghiêm chỉnh chấp hành các quy định của pháp luật về an toàn giao thông và các nội quy, quy định của công ty.

- Bảo quản tốt phương tiện và trang bị làm việc.

- Chịu trách nhiệm cá nhân trong phạm vi công tác được phân công.

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

công ty.

- Giữ mối liên hệ tốt với các đơn vị sửa chữa, bảo trì xe thường xuyên cho

công ty.

- Thực hiện những nhiệm vụ khác khi ban giám đốc và Trưởng phòng phân công.

Nhân viên Hậu cần - Tạp vụ

Thực hiện nấu cơm căng tin phục vụ cho ban giám đốc và cán bộ nhân viên công ty

Phối hợp đặt tiệc khi công ty tiếp khách, hội họp, hội nghị

Thực hiện nhiệm vụ vệ sinh phòng làm việc của Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc, Toàn bộ khu phòng khám, tư vấn khám bệnh ở tầng 1-2-3, phòng họp và căng tin cán bộ nhân viên; phục vụ các buổi họp, hội nghị của công ty và các đoàn khách đến làm việc với công ty.

Quản lý kho dụng cụ, tài sản của văn phòng công ty.

Thực hiện những nhiệm vụ khác khi ban giám đốc và Trưởng phòng phân công.

Nhân viên Bảo vệ

- Trực bảo vệ theo lịch phân công hàng tháng của phòng Hành chính – Nhân sự.

- Kiểm tra giấy tờ, hướng dẫn người và các phương tiện ra vào cổng theo đúng thủ tục của công ty quy định.

- Ghi vào sổ thường trực nội dung giấy giới thiệu và đơn vị khách cần đến giao dịch.

- Bảo vệ tài sản của công ty, không được cho bất kỳ ai mang tài sản ra khỏi công ty nếu chưa được sự cho phép của ban giám đốc.

- Tham gia công tác phòng, chống cháy nổ và các công việc khác khi được phân công.

Thực hiện trông giữ xe của cán bộ nhân viên và khách đến công ty.

Thực hiện những nhiệm vụ khác khi ban giám đốc và Trưởng phòng phân công.

2.2.2. Công tác tổ chức xây dựng chương trình kế hoạch công tác

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Chương trình kế hoạch công tác là tác chiến giúp cho sự chỉ đạo, điều hành của công ty được toàn diện, đảm bảo thực thi được những nhiệm vụ trước mắt cũng như lâu dài của công ty.

Xác định rõ vai trò và tầm quan trọng của công tác tham mưu – tổng hợp văn phòng luôn nỗ lực, phấn đấu hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Văn phòng thực hiện tốt chức năng của mình trong việc xây dựng chương trình kế hoạch công tác, lịch công tác; công tác tổ chức và phục vụ các cuộc họp; công tác thông tin, tổng hợp và thực hiện chế độ báo cáo; công tác tham mưu soạn thảo, ban hành và đôn đốc thực hiện văn bản.

Văn phòng công ty đã xây dựng chương trình công tác thể hiện rõ các mục tiêu, nhiệm vụ, biện pháp và tiến độ cụ thể đối với từng công việc mà công ty, đơn vị phòng ban cần thực hiện. Thực hiện xây dựng chương trình làm việc theo đúng nguyên tắc, giải quyết nhiều công việc theo đúng chức năng, nhiệm vụ, nhanh chóng, không đùn đẩy công việc cho người khác. Công tác xây dựng chương trình kế hoạch làm việc của Công ty Dược phẩm Tâm Bình được thực hiện theo trình tự sau đây:

Chương trình kế hoạch làm việc năm: Cuối năm văn phòng công ty đã gửi báo cáo thống kê của năm cũ và xây dựng chương trình làm việc cho năm mới lên Tổng Giám đốc và các phòng ban đơn vị trong công ty, để các đơn vị căn cứ vào đó thực hiện.

Chương trình kế hoạch làm việc quý: Trong tháng cuối của mỗi quý các bộ phận, phòng ban trong công ty báo cáo đánh giá tình hình thực hiện, chương trình làm việc của quý đó, những kết quả đã đạt được, những thiếu sót, khó khăn, thuận lợi đồng thời nghiên cứu xem xét dựa vào kế hoạch năm để lên kế hoạch làm việc của quý tiếp và xem xét các vấn đề phát sinh mới để đề nghị ban giám đốc điều chỉnh chương trình làm việc của quý sau. Kế hoạch của quý sau được gửi vào ngày 15 của tháng cuối của quý trước.

Chương trình kế hoạch làm việc tháng: Vào ngày thứ 6 hoặc thứ 7 của tháng sau trong buổi họp giao ban các phòng ban, đơn vị trong công ty báo cáo công việc đã làm được và những việc chưa làm được cùng những thuận lợi và khó khăn khi giải quyết công việc của tháng trước và căn cứ vào kế hoạch quý để lên kế hoạch kế hoạch làm việc của tháng sau.

Chương trình kế hoạch làm việc tuần: Vào buổi sáng thứ 7 hàng tuần các phòng ban, đơn vị trong công ty báo cáo kết quả tuần này và căn cứ vào công việc, sự kiện, chương trình kế hoạch, những vấn đề cần giải quyết trong tuần sau đăng ký vào phiếu đăng ký công việc và nếu cần phối hợp với các phòng ban khác thì đăng ký trên lịch của gmail để các phòng ban biết và phối hợp.

Văn phòng công ty thường xuyên phối hợp với các trưởng các phòng để xây dựng chương trình làm việc của văn phòng nói riêng và của toàn công ty nói chung.

Thông kê số lượng chương trình, kế hoạch của công ty.

STT	Tên loại văn bản ban hành	Số lượng			Ghi chú
		Năm 2016	Năm 2017	Quý I, II, III Năm 2018	
1	Chương trình, kế hoạch	70	75	82	

(Nguồn: Văn phòng Công ty Dược phẩm Tâm Bình) Qua bảng số liệu ta thấy được hàng năm văn phòng lập tương đối nhiều nhiều chương trình, kế hoạch công tác cho công ty. Thể hiện sự hoạt động ngày một nhiều hơn của công ty.

Kế hoạch công ty được xây dựng theo định kỳ như: Kế hoạch tuần, tháng, quý, năm, kế hoạch đào tạo bồi dưỡng cán bộ nhân viên, kế hoạch tri ân khách hàng (2 lần/năm), kế hoạch thiện nguyện (2 lần/năm: vào dịp trung thu và tết nguyên đán) và kế hoạch đột xuất khi phát sinh công việc. Văn phòng lập kế hoạch rất khoa học thể hiện phong cách làm việc khoa học của bộ máy quản lí nói chung và cả công ty nói riêng. Ví dụ: Cuối năm 2017 Văn phòng tổng hợp dự thảo của các phòng ban và lập Kế hoạch mục tiêu toàn công ty năm 2018²⁸, Kế hoạch sản xuất kinh doanh năm 2018. Trong kế hoạch đã thể hiện rõ các mục tiêu, nhiệm vụ, biện pháp và tiến độ cụ thể đối với từng công việc, đã đưa ra các chỉ số và các mục tiêu cụ thể cho từng bộ phận, phòng ban, đơn vị cần thực hiện, các bộ phận, phòng ban dựa vào mục tiêu đó để lên kế hoạch riêng cho bộ phận của mình phải thực hiện như thế nào.

²⁸ Kế hoạch mục tiêu toàn công ty năm 2018 [Phụ lục 4, Tr, 94]

Các chương trình kế hoạch công ty ban hành đã bám sát trọng tâm, thực trạng hoạt động doanh của công ty, giúp cho hoạt động của công ty được thông suốt và hiệu quả. Các phòng ban, bộ phận thực hiện theo đúng kế hoạch đã đề ra, có trách nhiệm cao hơn trong việc, cố gắng thực hiện theo đúng các chỉ tiêu, chương trình kế hoạch đã đề ra.

Bên cạnh đó vẫn còn tình trạng bệnh thành tích đang tồn tại trong các phòng ban, của công ty, nhiều nhiệm vụ chỉ đạt về mặt số lượng, hình thức còn chất lượng lại chưa đạt yêu cầu. Kế hoạch đôi khi chưa bám sát với thực tế dẫn đến việc thực hiện là rất khó khăn và chưa đạt hiệu quả cao.

Ví dụ: Trong kế hoạch mục tiêu của công ty năm 2018 có đặt ra với với phòng Hành chính -Nhân sự là Kế hoạch tuyển dụng nhân sự đạt 95% và 100% nhân sự đạt qua thử việc. Công ty đã đảm bảo kế hoạch khi tuyển nhân sự và nhân sự được tuyển dụng đều đạt qua thử việc. Nhưng vẫn có nhân viên là người quen của ban lãnh đạo khi được tuyển chưa thực sự đạt được yêu cầu của công việc, chưa có kinh nghiệm, chưa có những kỹ năng mềm . Như vậy với chất lượng nhân sự chưa đảm bảo gây cản trở không nhỏ trong quá trình hoạt động của công ty.

2.2.3. Công tác xây dựng nội quy, quy chế hoạt động

Công tác xây dựng nội quy, quy chế của công ty là một nhiệm vụ rất quan trọng đối với bộ máy văn phòng. Việc xây dựng tổ chức các nội quy, quy chế là hiệu ứng tuyệt vời nhất đánh giá sự thành công cũng như đẳng cấp của doanh nghiệp

Việc tổ chức, xây dựng nội quy, quy chế được thực hiện một cách công bằng, dân chủ, công khai. Mỗi cán bộ nhân viên đều nhận thức được tầm quan trọng của việc xây dựng quy chế, nội quy của công ty, từ đó mỗi cán bộ nhân viên đều nghiêm chỉnh chấp hành. Hơn nữa các chế độ đãi ngộ đối với cán bộ nhân viên tương đối tốt đúng với công sức mình bỏ ra nên mỗi cán bộ nhân viên đều hăng say làm việc.

Trong công tác xây dựng các nội quy, quy chế hoạt động, trưởng các bộ phận sẽ đưa ra các ý kiến sau đó văn phòng sẽ tổng hợp những ý kiến, đề xuất của trưởng các bộ phận sau đó trình lên giám đốc, giám đốc sẽ căn cứ vào những

yếu tố khách quan như những ý kiến tham gia của các bộ phận, sau đó văn phòng sẽ tổng hợp những ý kiến, phân tích chọn lọc để đưa ra những kết luận

chung nhất nhằm cung cấp cho lãnh đạo những thông tin, những phương án giải quyết kịp thời và đúng đắn.

Để ban hành được ra quy chế, nội quy, quy định cho công ty văn phòng cần:

- Xác định các căn cứ để xây dựng nội quy, quy chế gồm căn cứ pháp lý và căn cứ thực tiễn.
- Tìm đọc, tham khảo các nội quy, quy chế của các cơ quan, doanh nghiệp khác.
- Xây dựng dự thảo quy chế cho công ty.
- Tổ chức lấy ý kiến của ban lãnh đạo và cán bộ nhân viên trong công ty.
- Bổ xung hoàn thiện, duyệt và ban hành.

Các nội quy, quy chế của công ty ban hành đang được thực hiện rất tốt như: Nội quy lao động, Quy định chức năng nhiệm vụ của các phòng ban, bộ phận; Quy chế chi tiêu nội bộ; Quy chế văn hóa ứng xử; Quy định về công tác văn thư, lưu trữ, Quy định gửi báo cáo và họp giao ban, Quy định phòng chống cháy nổ, Quy định cấp phát sử dụng văn phòng phẩm, tạp phẩm, Quy định nhập – xuất và giao hàng

Ví dụ như: Quy định gửi báo cáo và họp giao ban của công ty²⁹ quy định thời gian, địa điểm, thành phần dự họp rõ ràng đã được triển khai và thực hiện rất tốt giúp cho cán bộ nhân viên trong công ty chủ động hơn trong công việc giúp công ty hoạt động sản xuất kinh doanh tốt hơn.

Công ty đã căn cứ vào Bộ luật lao động để ban hành nội quy lao động³⁰. Nội quy lao động quy định rõ ràng về thời gian làm việc, thời gian nghỉ ngơi, trật tự nơi làm việc, an toàn lao động – vệ sinh lao động, bảo vệ tài sản và bí mật công nghệ kinh doanh, kỷ luật lao động và xử lý kỷ luật. Nội quy đã quy định rõ trách nhiệm, quyền lợi và nghĩa vụ của các bên, bắt buộc toàn bộ cán bộ công nhân viên trong công ty thực hiện. Nội quy lao động được ban hành đã quy định về các quy tắc xử sự cán bộ công nhân viên có trách nhiệm bắt buộc phải tuân thủ khi tham gia quan hệ lao động, quy định về các hành vi kỷ luật lao động, cách thức xử lý và trách nhiệm vật chất. Nội quy lao động không chỉ có ý nghĩa cho công ty mà còn có ý nghĩa thiết thực với chính bản thân cán bộ công nhân

²⁹Quy định gửi báo cáo và hợp giao ban của Công ty [Phụ lục 5, Tr,100]

30 Nội quy lao động của Công ty [Phụ lục 6, Tr,103]

viên trong ty. Khi biết rõ nhiệm vụ của mình và cả những chế tài thì cán bộ công nhân viên sẽ hạn chế được những vi phạm, góp phần nâng cao năng suất lao động. Quy định về nội quy lao động có ý nghĩa rất lớn trong việc quản lý lao động và xử lý kỷ luật lao động, góp phần bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho người lao động khi tham gia quan hệ lao động.

Các nội quy, quy chế được công ty ban hành ra nhằm đưa công ty vào nề nếp và có sự chỉ đạo hướng dẫn. Nhờ đó các cán bộ, nhân viên trong công ty luôn thực hiện tốt công việc, chuyên môn nghiệp vụ của mình. Khi ban hành được các quy chế và quy định sẽ góp phần tạo được ý thức làm việc và văn hóa cho công ty. Công ty có phát triển đều nhờ vào sự đóng góp của tất cả CBCVN thực hiện tốt công việc của mình và đúng quy định, thống nhất trong trình tự giải quyết công việc, nhờ vào thực hiện các quy chế, quy định trong công ty.

2.2.4. Công tác đảm bảo thông tin phục vụ hoạt động quản lý

Trong hoạt động của cơ quan, tổ chức nhu cầu về thông tin là rất lớn. Nhu cầu này rất đa dạng và luôn thay đổi. Nó được xác định tùy thuộc vào công việc hay từng loại công việc, phạm vi hoạt động của cơ quan tổ chức và nhiều yếu tố khác.

Trong đời sống hàng ngày, công tác thông tin bao gồm các hoạt động như: thu thập, lựa chọn, xử lý, sắp xếp, truyền đạt khai thác, sử dụng và bảo quản thông tin. Các hoạt động này nhằm đạt một mục đích nhất định và được gọi chung là quá trình thu thập, xử lý thông tin.

Văn phòng công ty với nhiệm vụ giao dịch hành chính, kết nối thông tin giữa các đơn vị, tổ chức bên ngoài thường phải xử lý thông tin để giúp lãnh đạo điều hành công việc một cách có hiệu quả. Văn phòng công ty là đầu mối thu thập và xử lý thông tin giúp lãnh đạo đưa ra được những quyết định tối ưu. Thông tin được thu thập bao gồm hai loại:

Thông tin có tính hệ thống: là những thông tin đưa đến cho người nhận tin theo thời gian quy định trước với những thông số chung. Loại thông tin này tại công ty thường là các bản báo cáo về tình hình sản xuất kinh doanh của quý, năm, báo cáo về tình hình lao động.

Thông tin không có tính hệ thống: là những thông tin đưa đến cho người

nhận không theo định kỳ và thông báo về những sự kiện diễn ra không theo quy luật, nằm ngoài dự kiến của người nhận tin.

Tại công ty thông tin được thu thập chủ yếu từ các nguồn sau:

Hệ thống các văn bản: Mọi thông tin từ các cấp lãnh đạo xuống các phòng ban chức năng và các đơn vị chủ yếu là bằng các văn bản, do đó tính chính xác và cụ thể hóa cao. Khi một thông tin chỉ đạo được gửi đi thì căn cứ vào mức độ cần thiết của thông tin mà tiến hành nhanh hay chậm. Nói chung thời gian gửi văn bản đến các phòng ban trong công ty chỉ mất từ 15-20 phút để thực hiện các thủ tục như nhận thông tin, trình lãnh đạo, vào sổ văn bản.. thông tin có thể được chuyển giao chậm hơn thậm chí có thể để đến cuối ngày làm việc. Thông thường thông tin được cán bộ văn thư thu nhận vào các buổi sáng hàng ngày và được chuyển ngay sau đó.

Nguồn thông tin thu được qua các cuộc họp, hội nghị.

Ngoài ra tại công ty thông tin còn được thu thập qua báo chí, qua hệ thống máy fax, đường bưu điện, chuyển phát nhanh, hệ thống mạng Internet và mạng lan cũng góp phần không nhỏ trong việc cung cấp các thông tin một cách chính xác và khoa học.

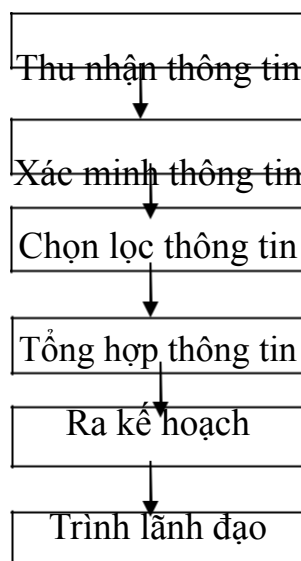
Các thông tin sau khi được thu thập sẽ qua quá trình xử lý. Đây là bước rất quan trọng, nó giúp xác định đâu là những thông tin chính, thông tin quan trọng, đâu là thông tin hỗ trợ, những thông tin không cần thiết kém chất lượng sẽ được loại bỏ. Ví dụ: loại thông tin mang tính chất “khẩn”, “thượng khẩn”, “hỏa tốc” hay “mật” phải được chuyển ngay cho Tổng Giám đốc kịp thời xử lý, giải quyết.

Sau khi thông tin được xử lý sẽ được truyền đạt tới các đối tượng tiếp nhận. Các thông tin được truyền đạt đến các đối tượng chủ yếu qua hệ thống văn bản, các cuộc họp, hội nghị.

Ngoài thực hiện công tác thu thập và xử lý thông tin bộ phận văn phòng còn thực hiện công tác truyền thông.

Trong công tác truyền thông của công ty như: quảng bá thương hiệu, tạo lập website, đăng tin... tất cả các công việc trên do bộ phận hành chính thực hiện dưới sự giám sát và chỉ đạo của Trưởng phòng Hành chính – Nhân sự.

Sơ đồ Quy trình thu thập thông tin Công ty Dược phẩm Tâm Bình



2.2.5. Quản lý công tác Văn thư – Lưu trữ

2.2.5.1. Công tác Văn thư

*** Công tác soạn thảo và ban hành văn bản**

Công tác soạn thảo và ban hành văn bản của công ty rất được chú trọng. Coi đó là nền tảng pháp lý đầu tiên để đảm bảo các hoạt động của công ty được thuận lợi. Tạo hành lang pháp lý tối ưu nhất, đúng pháp luật quy định. Văn bản thuộc lĩnh vực của phòng ban, đơn vị nào thì phòng ban, đơn vị đó soạn thảo.

Qua khảo sát thực tiễn, qui trình soạn thảo văn bản tại công ty được thực hiện theo đúng các bước sau:

Bước 1: Khi cán bộ, nhân viên các phòng ban, đơn vị được phân công giải quyết một công việc, căn cứ vào yêu cầu giải quyết từng văn bản cần phải soạn thảo một văn bản để xử lý, giải quyết hoặc trao đổi, cán bộ chuyên viên đó tiến hành soạn thảo một văn bản trên máy vi tính.

Bước 2: Sau đó đưa lãnh đạo phòng ký nháy duyệt nội dung văn bản, chuyển phòng Hành chính – Nhân Sự để kiểm tra thể thức văn bản và trình ký lãnh đạo công ty. Sau khi văn bản được ký chính thức, văn thư chịu trách nhiệm đăng ký số, vào sổ công văn đi, nhân bản, đóng dấu rồi chuyển theo nơi nhận được ghi trong văn bản³¹.

³¹ Văn bản do công ty ban hành [Phụ lục 7, Tr, 119]

Quy trình soạn thảo văn bản của công ty như hiện nay vẫn còn có nhiều hạn chế do trình độ nhận thức, hiểu biết về tầm quan trọng của việc ban hành văn bản còn kém, năng lực của cán bộ soạn thảo không đồng đều do phần lớn cán bộ soạn thảo là kiêm nhiệm không chuyên trách. Còn có trường hợp văn bản bị chỉnh sửa và bắt nhiều lỗi về thể thức và cách trình bày văn bản cũng như cách diễn đạt nội dung được trình lên Trưởng phòng duyệt bị trả lại.

*** Quản lý văn bản đi**

Tất cả các văn bản, tài liệu do Công ty Dược phẩm Tâm Bình ban hành và gửi đi gọi là văn bản đi.

Công ty thực hiện theo nguyên tắc: Mọi văn bản, giấy tờ lấy danh nghĩa công ty để gửi đi nhất thiết phải qua nhân viên văn thư công ty để đăng ký, đóng dấu và làm thủ tục gửi đi. Nguyên tắc này đã góp phần hạn chế, ngăn chặn sự lạm dụng giấy tờ, con dấu để làm việc trái pháp luật hoặc giải quyết công việc sai nguyên tắc chế độ trong công ty.

Việc quản lý văn bản đi được văn thư công ty thực hiện theo một quy trình tương đối chặt chẽ³². Văn thư tiếp nhận tài liệu, văn bản từ các phòng ban, đơn vị xin trình ký lãnh đạo công ty, chuyển cho Trưởng phòng xem xét thể thức, tính hợp pháp của văn bản. Sau khi đã hoàn tất về thể thức văn bản Trưởng phòng chuyển cho giám đốc ký duyệt, sau đó chuyển cho văn thư đăng ký số, ngày tháng ban hành văn bản, vào sổ đăng ký văn bản đi, nhân bản, đóng dấu. Bản chính lưu tại văn thư, 01 bản phôtô đóng dấu đỏ chuyển cho bộ phận soạn thảo, còn lại chuyển đến nơi nhận theo yêu cầu của tác giả văn bản³³.

Theo thẩm quyền ban hành văn bản, công ty được phép ban hành các loại văn bản sau: Quyết định, Nội quy, Quy định, Kế hoạch, Quy chế, Hướng dẫn, Báo cáo, Tờ trình, Biên bản, Giấy mời, Thông báo, Công văn (chỉ đạo, hướng dẫn, đơn đốc, nhắc nhở,...), Hợp đồng, Giấy ủy quyền và các loại văn bản khác.

Các văn bản ban được đánh số riêng theo tên loại nhưng được theo dõi chung vào sổ đăng ký văn bản đi (các hợp đồng kinh tế, biên bản giao – nhận hàng được theo dõi tại bộ phận kế toán).

³² Quy trình quản lý và giải quyết văn bản đi của Công ty [Phụ lục 8, Tr, 120]

33 Sổ đăng ký văn bản đến [Phụ lục 9, Tr, 121]

Thông kê số lượng văn bản đi của công ty từ năm 2016 đến 2018

STT	Tên loại văn bản	Năm 2016	Năm 2017	Quý I, II,III Năm 2018	Ghi chú
1	Quyết định	32	36	42	
2	Quy định	30	34	40	
3	Kế hoạch	70	75	82	
4	Quy chế	12	15	18	
5	Hướng dẫn	15	18	22	
6	Báo cáo	45	52	65	
7	Tờ trình	10	13	16	
8	Thông báo	22	25	29	
9	Công văn	16	19	22	
10	Giấy mời	85	98	106	
11	Biên bản	18	25	18	
12	Hợp đồng	26	32	40	
	Tổng	381	442	500	

(Nguồn: Văn phòng Công ty Dược phẩm Tâm Bình) Qua bảng thống kê số lượng văn bản được ban hành trong 03 năm của công ty ta thấy số lượng văn bản ban hành tương đối nhiều và tăng dần qua các năm nên khối lượng công việc của cán bộ văn phòng nói chung và cán bộ văn thư nói riêng cũng ngày một nhiều hơn.

*** Quản lý văn bản đến.**

Đa số các văn bản đến đều được quản lý tập trung tại cán bộ văn thư lưu trữ công ty. Tuy nhiên còn một số văn bản không quản lý tập trung tại cán bộ văn thư lưu trữ mà các Phòng, Ban, cá nhân tự giải quyết.

Việc quản lý văn bản đến được cán bộ văn thư lưu trữ công ty thực hiện theo quy định về soạn thảo, luân chuyển, trình ký văn bản, được thực hiện cụ thể như sau ³⁴:

Tiếp nhận, kiểm tra, phân loại văn bản đến

Văn bản từ bên ngoài gửi đến công ty hàng ngày được tiếp nhận tại bộ phận lễ tân. Bộ phận lễ tân có trách nhiệm tiếp nhận toàn bộ văn bản bên ngoài

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

³⁴ Sơ đồ công tác quản lý và giải quyết văn bản đến [Phụ lục 10, Tr, 122]

gửi đến công ty, tiến hành kiểm tra, phân loại và vào sổ chuyển giao văn bản đến. Đối với những văn bản gửi đích danh cá nhân hay các phòng ban thì bộ phận lễ tân chuyển cho các cá nhân và phòng ban đó

Khi tiếp nhận văn bản đến bộ phận lễ tân có nhiệm vụ kiểm tra địa chỉ, độ nguyên vẹn của phong bì:

Nếu phong bì không đúng địa chỉ phải trả lại cho nơi gửi; nếu không còn nguyên vẹn, bị bóc trước phải lập biên bản có chữ ký của người chuyển giao văn bản.

Nếu phong bì đúng địa chỉ và còn nguyên vẹn thì bộ phận lễ tân căn cứ vào “*Nơi nhận*” của văn bản để phân thành 3 loại:

- Văn bản có tên riêng gửi cán bộ, lãnh đạo công ty: không bóc bì và được chuyển đến lãnh đạo, cá nhân;
- Văn bản gửi cho các cá nhân, phòng, ban, đơn vị trong công ty: bộ phận lễ tân có trách nhiệm chuyển ngay sau khi làm xong các thủ tục tiếp nhận công văn đến;
- Văn bản gửi “Công ty Dược phẩm Tâm Bình”: Bộ phận lễ tân chuyển ngay cho bộ phận văn thư xử lý công văn đến theo quy định.

Bóc bì văn bản đến

Văn bản gửi công ty, đơn vị sẽ được cán bộ văn thư bóc bì, kiểm soát sơ bộ.

- Đối với những đơn từ khiếu nại, tố cáo, thư nặc danh hoặc văn bản cần kiểm tra, xác minh phải giữ lại cả phong bì đính kèm với văn bản để lưu hồ sơ giải quyết sau này.
- Đối với văn bản khẩn: phải trình lãnh đạo đơn vị, lãnh đạo công ty giải quyết ngay. Đối với văn bản khẩn của cá nhân phải chuyển ngay qua đường email hoặc thông báo bằng điện thoại.

- Đối với những văn bản đóng dấu ký hiệu độ mật bao gồm: tuyệt mật, tối mật và mật thì cán bộ văn thư không được bóc bì và căn cứ vào “*Nơi nhận*” của văn bản:

+ Nếu văn bản mật gửi cho công ty, đơn vị: chỉ có lãnh đạo công ty, hoặc người được ủy quyền bóc bì.

+ Nếu văn bản mật gửi tên riêng cho cá nhân: cán bộ văn thư có trách nhiệm chuyển trực tiếp đến tay người nhận và có sổ ký nhận rõ ràng.

Vào sổ, trình văn bản đến

Các văn bản gửi chung đến công ty (văn bản được chuyển qua fax, nhận qua đường bưu điện, hoặc gửi qua mail....) đều được cán bộ văn thư đăng ký vào sổ đăng ký văn bản đến. Lấy số bắt đầu từ 01 của ngày đầu tiên nhận được văn bản đến số cuối cùng ngày 31/12 của năm. Nội dung của sổ đăng ký theo quy định của nhà nước³⁵.

Sau khi làm xong thủ tục cán bộ văn thư trình lên Trưởng phòng Hành chính – Nhân sự. Trưởng phòng Hành chính – Nhân sự có trách nhiệm chuyển văn bản trình Tổng Giám đốc, và bàn giao lại văn bản cho văn thư khi Tổng Giám đốc đã cho ý kiến chỉ đạo.

Chuyển giao, theo dõi, đơn đốc giải quyết văn bản đến

Văn thư nhận ý kiến chỉ đạo, tiến hành scan văn bản và chuyển giao văn bản bằng hình thức gửi qua mail tới các đơn vị, cá nhân có liên quan thực hiện.

Theo quy chế của công ty thì tất cả các văn bản đến đều phải giải quyết trong ngày hoặc chậm nhất là buổi sáng ngày hôm sau. Như vậy cách giải quyết, xử lý công văn đến của công ty là hợp lý, kịp thời góp phần nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh của công ty. Tránh được việc văn bản, tài liệu gửi đến bị chồng đống, giải quyết chậm thời hạn ảnh hưởng đến việc cập nhật thông tin.

Qua khảo sát, tổng hợp, số lượng văn bản đến từ năm 2016 đến tháng hết quý III/2018, cụ thể như sau:

STT	Tên loại văn bản	Năm 2016	Năm 2017	Quý I, II,III Năm 2018	
1	Quyết định	10	12	8	
2	Quy định	12	12	8	
3	Kế hoạch	12	14	12	
4	Quy chế	10	12	8	
5	Hướng dẫn	15	16	14	
6	Báo cáo	8	10	6	
7	Tờ trình	5	8	4	
8	Thông báo	22	24	18	

³⁵ Sở đăng ký văn bản đến [Phụ lục 11, Tr, 122]

9	Công văn	25	22	20	
10	Giấy mời	22	30	17	
11	Biên bản	6	8	6	
12	Hợp đồng	18	20	15	
	Tổng	165	188	136	

(Nguồn: Văn phòng Công ty Dược phẩm Tâm Bình)

Qua bảng thống kê ta có thể thấy số lượng văn bản đến tại công ty không đều theo tên loại và theo các năm.

*** Quản lý và sử dụng con dấu**

Cũng như các cơ quan, đơn vị khác con dấu của Công ty Dược phẩm Tâm Bình có vai trò rất quan trọng trong việc ban hành văn bản, thể hiện vị trí pháp lý, tính chân thực của công ty và hiệu lực thi hành của văn bản do các đơn vị, cá nhân trong công ty ban hành. Bộ phận văn thư thuộc phòng Hành chính - Nhân sự được giao nhiệm vụ quản lý và sử dụng con dấu.

Con dấu của công ty là dấu tròn, dấu được đóng trùm lên 1/3 chữ ký về phía bên trái. Đối với một số văn bản như bản thảo, chương trình hội nghị ... thì được đóng dấu treo ở trang đầu tiên góc trên bên trái của văn bản. Văn thư công ty là người trực tiếp quản lý con dấu và phải chịu trách nhiệm về việc đóng dấu vào văn bản. Khi các văn bản đã được lãnh đạo công ty ký duyệt và ban hành nhưng bắt buộc phải có chữ ký nháy của lãnh đạo phòng ban, đơn vị trực tiếp soạn thảo thì mới đóng dấu, nhất là các văn bản quan trọng như hợp đồng kinh tế, các chứng từ ngân hàng. Mọi văn bản trước khi đóng dấu đều được soát, xét kỹ về thể thức chữ ký của cấp có thẩm quyền để tránh đóng nhầm lẫn con dấu. Con dấu của công ty được để đúng nơi quy định, bảo quản cẩn thận trong tủ có khóa. Không có hiện tượng đóng dấu không. Ngoài ra công ty còn sử dụng một số con dấu như dấu chức danh, dấu tên, dấu đã thẩm định, dấu chỉ mức độ khẩn, mật ... Trong trường hợp văn thư đi vắng phải bàn giao con dấu lại cho Trưởng phòng Hành chính.

*** Lập hồ sơ và nộp hồ sơ và lưu trữ cơ quan**

Tổ chức quản lý công văn giấy tờ trong một cơ quan nhằm phục vụ thông tin kịp thời nhanh chóng, chính xác cho công tác quản lý không những ở khâu quản

lý công văn đi - đến mà công tác lập hồ sơ hiện hành cũng đóng vai trò hết sức quan trọng.

Lập hồ sơ hiện hành là khâu cuối cùng trong các nội dung của công tác văn thư làm việc xích nối liền giữa công tác văn thư và công tác lưu trữ. Nội dung của việc lập hồ sơ được dựa trên Nghị định số 110/2004/NĐ-CP ngày 8/4/2004 của Chính phủ về công tác văn thư như sau:

Căn cứ vào qui định của nhà nước mỗi cơ quan, đơn vị, cán bộ làm công tác văn bản, giấy tờ và cán bộ nhân viên làm công tác chuyên môn khác nhưng đôi khi có làm công việc liên quan đến công văn giấy tờ hàng năm đều phải tiến hành lập hồ sơ về công việc mình đã làm. Công ty Dược phẩm Tâm Bình chưa có danh mục hồ sơ hàng năm, văn thư công ty do trình độ nghiệp vụ còn hạn chế nên chưa quan tâm đến việc lập danh mục hồ sơ hàng năm và hướng dẫn lập hồ sơ trong công ty, mà chủ yếu chỉ sắp xếp công văn lưu theo tên loại và thứ tự thời gian, theo vấn đề, theo cơ cấu tổ chức. Trong các file lưu tài liệu, văn thư đã viết được tờ mục lục và đánh số thứ tự trên từng văn bản nên cũng phần nào tạo được thuận lợi cho việc tra tìm tài liệu

Hình ảnh hộp đựng văn bản trước khi nộp vào lưu trữ



(Nguồn: Văn phòng Công ty Dược phẩm Tâm Bình)

2.2.5.2. Công tác Lưu trữ

*** Thu thập và bổ sung tài liệu**

Chúng ta biết rằng lưu trữ là sự lựa chọn tài liệu, giữ lại và tổ chức khoa học những văn bản, tài liệu có giá trị hình thành trong hoạt động của công ty để phục vụ cho công tác tổ chức khai thác sử dụng tài liệu sau này.

Thực tế cho thấy hầu như công ty không tiến hành thu thập tài liệu từ khi thành lập tới bây giờ. Hầu hết các tài liệu được quản lý tại các phòng ban. Các phòng ban, cán bộ nhân viên trong quá trình làm việc đều sản sinh ra những văn bản tài liệu thì phòng ban, cá nhân đó tự thu thập và lưu giữ.

*** Phân loại tài liệu**

Văn bản, tài liệu được cán bộ văn thư lưu trữ phân loại một cách cụ thể như: Đối với tài liệu là văn bản đi của công ty được phân theo từng tên loại, trong mỗi tên loại được sắp xếp theo số văn bản. Đối với tài liệu là văn bản đến công ty được sắp xếp theo thời gian đến,

Cán bộ văn thư sắp xếp tài liệu theo nguyên tắc từ ngoài vào trong, từ trái qua phải, từ trên xuống dưới. Tài liệu công ty được xếp thẳng đứng do đó thuận tiện cho việc lấy ra, tiện cho việc tra cứu.

Trên thực tế công ty vẫn chưa chú trọng việc phân loại tài liệu. Các phòng ban tự lưu tài liệu nên phân loại tài liệu theo cách riêng của mình để thuận tiện cho công việc của từng phòng ban.

*** Xác định giá trị tài liệu và Tiêu hủy tài liệu hết giá trị.**

Việc xác định giá trị tài liệu cần đảm bảo yêu cầu về tính chính xác và thận trọng, tránh những sai sót đáng tiếc làm ảnh hưởng đến giá trị vốn có của một tài liệu lưu trữ. Đồng thời cũng cần có cơ sở khoa học và thực tiễn để không lưu trữ những tài liệu không có giá trị, gây những lãng phí không cần thiết về nhân lực và kinh tế.

Công ty Dược phẩm Tâm Bình vẫn chưa kho lưu trữ riêng, những tài liệu quan trọng và cần thiết sẽ được lưu tại văn phòng (phòng văn thư chung với văn phòng). Chính vì thế việc tổ chức phân loại và tiêu hủy tài liệu vẫn chưa được

thực hiện dẫn tới những tài liệu cần được phân loại và tiêu hủy chưa được xử lý, gây khó khăn trong việc tra tìm và bảo quản.

*** Bảo quản và bảo vệ an toàn tài liệu.**

Tất cả các tài liệu lưu trữ đều được đưa vào kệ và hộp đựng tài liệu để xếp lên giá tủ. Bên cạnh đó, cán bộ văn thư còn thường xuyên làm các nghiệp vụ để bảo quản tài liệu như: tiến hành các biện pháp chống mối mọt, vệ sinh phòng. Nhằm hạn chế các nguyên nhân gây hại cho tài liệu. Các tài liệu được bảo quản tại các phòng an toàn do được trang bị đầy đủ các hộp, giá cần áp dụng theo tiêu chuẩn mới nhất, thiết bị phòng chống cháy, dụng cụ làm vệ sinh tài liệu, điều hòa. Tuy nhiên vẫn chưa có các thiết bị cần thiết chống mọt, ẩm mốc như: Máy hút bụi, quạt thông gió...gây ảnh hưởng tới tuổi thọ và sự an toàn thông tin của tài liệu.

Việc phân loại tài liệu theo tên loại và thời gian văn bản, theo ngày tháng năm ban hành văn bản và theo số kí hiệu của văn bản. Mọi việc đều được cán bộ văn thư lưu trữ thực hiện, những văn bản trùng thừa được loại bỏ, những văn bản có cùng ngày tháng ban hành được sắp xếp theo số, kí hiệu. Phân loại tài liệu theo từng năm, theo tên loại và theo thời gian đến tài liệu.

Hiện tại Công ty vẫn chưa có kho lưu trữ, tài liệu vẫn được bảo quản an toàn tại các phòng. Tại văn phòng công tác bảo quản diễn ra tương đối tốt, vệ sinh tài liệu thường xuyên. Cán bộ văn thư, lưu trữ bảo quản tài liệu sạch, không hư hỏng tài liệu, tài liệu được đưa lên các giá để tài liệu. Các hồ sơ được bảo quản cẩn thận trong các hộp catton đưa lên giá nhằm tránh mối mọt, ẩm làm hư hại tài liệu, được trang bị khá đầy đủ trang thiết bị hiện đại, bố trí tại nơi thoáng mát.

*** Tổ chức sử dụng, khai thác tài liệu:**

Khi các phòng ban, đơn vị, cá nhân trong công ty có nhu cầu nghiên cứu sử dụng văn bản, tài liệu lưu trữ để phục vụ cho công việc, văn thư công ty tra tìm tài liệu đáp ứng yêu cầu. Tuy nhiên với những tài liệu quan trọng hoặc trong tình trạng hư hỏng văn thư không cung cấp bản gốc mà chỉ cung cấp bản sao.

Hình ảnh hồ sơ lưu trữ của công ty



(Nguồn: Văn phòng Công ty Dược phẩm Tâm Bình)

2.2.6. Công tác tổ chức hội họp, hội nghị

Công ty Dược phẩm Tâm Bình rất quan tâm chú trọng đến công tác tổ chức hội họp trong công ty, bởi công tác tổ chức hội họp rất quan trọng trong đối nội và đối ngoại. Nó thể hiện khả năng giao tiếp của lãnh đạo và cán bộ nhân viên của công ty với các cơ quan tổ chức, khách hàng, đối tác. Điều đó quyết định đến sự thành công trong hoạt động sản xuất kinh doanh của công ty.

Hội họp là hình thức biểu hiện tính dân chủ trong quản lý và là hình thức truyền thông trực tiếp. Công ty làm việc theo chế độ thủ trưởng nên việc tổ chức

các cuộc họp không có quy định chung và không có tính bắt buộc do vậy các cuộc họp, hội nghị thường do Tổng Giám đốc quy định.

Tại Công ty Dược phẩm Tâm Bình thường có các cuộc họp, hội nghị như: Họp giao ban Trưởng các đơn vị phòng ban vào buổi sáng thứ 7 hàng tuần để báo cáo sơ bộ những kết quả đã làm được và những việc chưa làm được trong tuần, đưa ra kế hoạch tuần sau.

Họp giao ban giữa trưởng các phòng ban, bộ phận với Tổng Giám đốc vào ngày thứ 6 hoặc thứ 7 của tháng sau với nội dung là tổng kết hoạt động của tháng trước, nêu ra những khó khăn vướng mắc chưa giải quyết được cần xin ý kiến của TGD, đưa ra đề xuất dự kiến xử lý, dự kiến kế hoạch làm việc cho tháng sau, chốt kết quả đánh giá xếp loại nhân viên với TGD.

Họp toàn công ty với Tổng Giám đốc vào ngày 8 của tháng sau để tổng kết lại các hoạt động của tháng trước, nhắc nhở các vấn đề còn tồn tại, đưa ra dự kiến kế hoạch hoạt động cho tháng sau.

Hội nghị hàng quý để kiểm tra tình hình thực hiện kế hoạch và đôn đốc nhắc nhở những vấn đề còn đang thực hiện dang dở.

Hội nghị toàn công ty hàng năm để tổng kết công tác thi đua và đề ra phương hướng cho năm kế tiếp.

Hình ảnh Lễ tổng kết năm 2017 của công ty



(Nguồn: Công ty Dược phẩm Tâm Bình)

Ngoài ra Công ty còn có các cuộc hội nghị, hội họp sau:

- Hội nghị cán bộ công nhân viên [Phụ lục 12, Tr 124]
- Hội nghị tri ân khách hàng [Phụ lục 13, Tr 124]

-Lễ kỷ niệm thành lập công ty [Phụ lục 14, Tr 124]

Công tác tổ chức hội nghị của công ty được thực hiện theo quy trình sau:

* Giai đoạn

chuẩn bị. - Chuẩn bị

nội dung

Công ty đã căn cứ vào mục đích trọng tâm của hội nghị để chuẩn bị nội dung cho phù hợp. Những nội dung chuẩn bị gồm có:

Báo cáo chính

Những vấn đề thảo luận

Kết luận chương trình hành động

Bài phát biểu của lãnh đạo

Trong thời gian chuẩn bị tổ chức hội nghị người chuẩn bị nội dung đã nắm được danh sách cá nhân, phòng ban nào viết báo cáo bổ sung, cá nhân hoặc phòng ban nào viết tham luận cho hội nghị.

Tất cả báo cáo và tham luận đều được viết thành văn bản gửi trước cho người chuẩn bị nội dung chính hoặc gửi cho ban tổ chức hội nghị với khoảng thời gian được quy định.

Bộ phận chuẩn bị nội dung đã căn cứ vào mục đích, yêu cầu, nội dung của báo cáo chính, báo cáo bổ sung và các tham luận để chuẩn bị những vấn đề cần đưa ra trao đổi, thảo luận trong hội nghị.

- Chuẩn bị thành phần tham dự

Tùy theo tính chất của từng hội nghị ban tổ chức đã xác định rõ:

Đối tượng chính của hội nghị là ai, tại sao?

Cấp trên, ngang cấp, cấp dưới và nội bộ mời những người nào?

Thành phần tham dự phải chuẩn bị những vấn đề gì

Ban tổ chức đã cho thành phần tham dự hội nghị biết sớm về mục đích, nội dung, hình thức tham gia để họ chủ động và có kế hoạch.

Dự kiến thời gian, địa điểm, chương trình hội nghị

Ban chuẩn bị nội dung cùng với ban chuẩn bị hậu cần đã sớm báo cáo lãnh đạo để xác định thời gian, địa điểm, chương trình hội nghị.

Khi những vấn đề đã được ấn định, ban tổ chức sẽ tiến hành các thủ tục để tổ chức hội nghị:

Biên tập lại báo cáo, nhân bản hoặc in và đóng thành hồ sơ tài liệu nghiêm chỉnh, đẹp có chất lượng để phục vụ hội nghị.

Chuẩn bị công văn, giấy mời kèm theo chương trình, hồ sơ tài liệu và các điều hướng dẫn ban đầu rồi gửi tới các đại biểu để họ biết và chuẩn bị các công việc cần thiết cho hội nghị.

- Công tác chuẩn bị hậu cần

Bộ phận hậu cần cũng đã tích cực chuẩn bị cho hội nghị. Tùy theo tính chất, tầm quan trọng, số lượng người tham dự, thời gian tiến hành hội nghị mà bộ phận hậu cần đã chuẩn bị các mặt như: Hội trường phòng thảo luận;

Phòng ở, phòng ăn;

Phương tiện đi lại;

Giờ nghỉ giải lao;

Chuẩn bị trật tự an ninh

* Giai đoạn tổ chức và điều hành

- Kiểm tra quan sát tại chỗ các công việc đã chuẩn bị

Trước khi diễn ra hội nghị ban tổ chức cùng với văn phòng và thư ký xem xét lại lần cuối các văn bản, tài liệu, chương trình hội nghị, trang trí, khẩu hiệu, biểu tượng, hệ thống điện, ánh sáng, chỗ ngồi.

Tất cả những công việc trên đã được kiểm tra chu đáo, cẩn thận. Nếu thấy việc gì chưa đảm bảo phải chấn chỉnh, bổ sung kịp thời để hoàn tất mọi công việc chuẩn bị cho hội nghị diễn ra suôn sẻ, tốt đẹp.

- Chương trình hội nghị

Tùy vào phạm vi, tính chất của hội nghị ban tổ chức đã xây dựng chương trình làm việc cụ thể. Chương trình hội nghị được chuẩn bị từ trước, với những

hội nghị lớn của công ty chương trình hội nghị đã được gửi trước tới đại biểu kèm theo giấy mời.

Trong nội dung chương trình hội nghị đã ghi các nội dung chính ứng với

thời gian, đồng thời ghi rõ họ tên, chức danh, học hàm, học vị của người chịu trách nhiệm từng nội dung trong chương trình.

- Điều hành hội nghị

Giai đoạn điều hành hội nghị của công ty gồm các bước sau:

Tuyên bố lý do, giới thiệu đại biểu, chủ tịch đoàn, thư ký đoàn.

Đọc diễn văn khai mạc hội nghị. Trình bày báo cáo chính tại hội nghị.

Trình bày báo cáo bổ sung.

Những tham luận đóng góp với hội nghị.

Điều hành việc thảo luận trong hội nghị.

Ghi chép trong hội nghị: diễn biến hội nghị, người điều hành hội nghị, họ tên và nội dung ý kiến của từng đại biểu, các kết luận.

Tổ chức hậu cần phục vụ hội nghị: âm thanh, ánh sáng, nước uống.

* Giai đoạn kết thúc hội nghị.

Sau hội nghị văn phòng đã giúp lãnh đạo:

- Lập hồ sơ hội nghị bao gồm các giấy tờ sau:

Quyết định của lãnh đạo về việc tổ chức hội nghị;

Danh sách đại biểu tham dự hội nghị;

Chương trình hội nghị;

Lời khai mạc hội nghị của lãnh đạo;

Báo cáo chính tại hội nghị;

Các báo cáo bổ sung và tham luận;

Bài phát biểu của đại biểu cấp trên;

Biên bản hội nghị;

Nghị quyết hoặc kết luận của hội nghị;

Lời bế mạc hội nghị;

Các tài liệu này sau vài năm sẽ chọn lọc và chỉ lưu lại vào hồ sơ những văn bản có giá trị.

- Thông báo, triển khai kế hoạch hội nghị

Văn phòng đã thông báo, nói rõ chủ trương, nhiệm vụ, giải pháp...và các

điều kiện cần thiết, nêu được những việc cần quan tâm tới các đơn vị và cá nhân có liên quan, đồng thời yêu cầu họ có kế hoạch thực hiện để hội nghị được triển khai và có kết quả tốt.

- Tổ chức rút kinh nghiệm

Sau mỗi cuộc họp, hội nghị văn phòng công ty và các bộ phận liên quan đã cùng nhau rút kinh nghiệm. Chủ trì cho cuộc họp rút kinh nghiệm là người được phân công tổ chức hội nghị.

Trong cuộc họp, các bộ phận chuẩn bị nội dung, hậu cần và những người có liên quan đã kiểm điểm lại từng khâu, từng việc, tìm ra những mặt thành công, những mặt còn hạn chế, sai sót, những việc đã làm nâng cao chất lượng hội nghị và cùng nhau rút kinh nghiệm để những cuộc họp, hội nghị lần sau được tổ chức tốt hơn.

2.2.7. Công tác tổ chức chuyển đi công tác cho lãnh đạo

Văn phòng công ty đã đóng vai trò quan trọng trong việc chuẩn bị cho lãnh đạo đi công tác.

Trong hoạt động sản xuất kinh doanh của công ty thường xuyên có các chuyến đi công tác xa lâu ngày hoặc ngắn ngày ở trong nước, kể cả các chuyến đi công tác ở nước ngoài. Chuyến đi công tác là rất quan trọng đối với công ty diễn ra dưới nhiều hình thức ngắn ngày, dài ngày phụ thuộc vào nhiệm vụ và tầm quan trọng của công việc. Vì thế công việc chuẩn bị rất quan trọng nó góp phần không nhỏ tới kết quả của chuyến đi. Văn phòng chuẩn bị chuyến đi theo trình tự.

*** Lập kế hoạch chuyến đi công tác**

Phải xác định rõ ràng mục đích, nội dung công việc, địa điểm đến, thời gian, thành phần, phương tiện, kinh phí. Văn phòng có trách nhiệm đề xuất ý kiến vào kế hoạch trước khi lãnh đạo phê duyệt.

Nội dung và lịch làm việc

Thời gian đoàn bắt đầu đi

Những đề nghị chuẩn bị hoặc giúp đỡ đoàn

* Chuẩn bị chuyển đi công tác

Văn phòng liên hệ trước với nơi đến công tác, chuẩn bị cho lãnh đạo những tài liệu cần thiết liên quan đến chuyến đi. Văn phòng căn cứ vào chuyến đi để bố trí phương tiện cho lãnh đạo (đặt vé nếu là phương tiện công cộng hoặc thông báo cho lái xe nếu đi xe của công ty). Công ty có 1 nhân viên lái xe văn phòng đảm bảo việc đưa đón lãnh đạo đi công tác được nhanh chóng và kịp thời.

Đôn đốc các đơn vị được phân công thực hiện công việc đảm bảo yêu cầu về nội dung và tiến độ thời gian.

Tổ chức việc đánh máy, nhân bản các văn bản liên quan đến chuyến đi công tác.

Chuẩn bị kinh phí

Trước ngày lãnh đạo đi công tác văn phòng có trách nhiệm đôn đốc nhắc nhở các đơn vị chuẩn bị hoàn tất các công việc.

Sau khi lãnh đạo trở về văn phòng thực hiện các công việc sau:

Giúp lãnh đạo giải quyết các vấn đề liên quan đến thủ tục tổ chức chuyến đi công tác.

Thu thập tài liệu, giấy tờ sau khi đi công tác để lập hồ sơ.

Tổ chức cuộc họp để thông báo kết quả cho chuyến đi công tác và triển khai thực hiện công việc, rút kinh nghiệm trong kỹ thuật tổ chức chuyến đi công tác (nếu nội dung của chuyến đi phải triển khai đến những bộ phận nào có thể triệu tập những bộ phận đó).

Công tác tổ chức chuyến đi công tác được văn phòng quan tâm theo sát và đảm bảo đúng thời gian, lịch trình của chuyến đi. Chuẩn bị kỹ lưỡng đầy đủ các tài liệu, giấy tờ và đồ dùng cần thiết cho chuyến đi, trước và sau chuyến đi công tác văn phòng luôn làm nhiệm vụ đôn đốc hoàn tất các công việc khi lãnh đạo đi công tác giao phó.

Trước các chuyến đi Trưởng phòng Hành chính- Nhân sự tham dự những buổi họp giao ban công việc để nắm vững nội dung mà Tổng Giám đốc ủy

quyền giải quyết, nắm vững được những công việc mà Tổng Giám đốc yêu cầu các phòng ban, đơn vị cùng các chuyên viên phải thực hiện.

* Trong thời gian công tác

Trong thời gian Tổng Giám đốc đi công tác mọi nhân viên trong văn phòng đã giúp Phó Tổng Giám đốc thực hiện những công việc mà Tổng Giám đốc ủy quyền. Ngoài ra Trưởng phòng còn ghi lại những công việc quan trọng xảy ra một cách chi tiết, khi Tổng Giám đốc trở về Trưởng phòng báo cáo tóm tắt các hoạt động trong thời gian Tổng Giám đốc đi vắng và nhận các giấy tờ chi phí công tác và làm thủ tục thanh toán cho Tổng Giám đốc.

2.2.8. Công tác hậu cần

Công tác hậu cần phục vụ công ty là một trong những chức năng quan trọng của văn phòng, ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng hoạt động lãnh đạo điều hành của công ty và hình ảnh, thương hiệu của công ty đến với khách hàng và đối tác.

Hoạt động của cơ quan không thể thiếu các điều kiện vật chất như: nhà cửa, phương tiện, thiết bị, công cụ, tài chính. Các điều kiện phương tiện ấy phải được quản lý, sắp xếp, phân phối và không ngừng được tu sửa, bổ sung để nâng cấp phục vụ kịp thời, đầy đủ cho mọi nhu cầu hoạt động của mọi cơ quan. Đây là hoạt động mang tính đặc thù của công tác văn phòng có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động, công việc của cơ quan. Văn phòng phải chăm lo về cơ sở vật chất, phục vụ hoạt động của cơ quan.

Trong công tác hậu cần văn phòng thực hiện tốt một số nhiệm vụ chủ yếu sau:

Bảo đảm phương tiện, điều kiện vật chất; trong văn phòng được trang bị đầy đủ cơ sở vật chất phục vụ như máy tính, máy in, máy photo, điều hòa, quạt thông gió, bàn, ghế, xe. Cơ sở vật chất sẽ được các phòng ban tự quản lý.

Văn phòng công ty cũng trang bị khá đầy đủ các loại tủ, giá đựng tài liệu, hồ sơ, các văn phòng phẩm như: bút, giấy in, thước, kẹp, ghim, mực dấu..

Bố trí phòng họp, hình thức, nghi lễ theo quy định trong các cuộc họp, làm việc, tiếp khách của công ty.

Bảo đảm điều kiện và phương tiện đi lại cho cán bộ, nhân viên trong công ty khi đi thực hiện nhiệm vụ được giao.

Công ty có riêng đội xe chuyên phục vụ lãnh đạo đi công tác, gặp gỡ khách hàng, đối tác, du lịch..

Lập kế hoạch, tổ chức việc mua sắm vật tư, thiết bị văn phòng phẩm phục vụ công việc của cán bộ, nhân viên trong công ty³⁶.

Phục vụ đón, tiếp, bảo đảm ăn, nghỉ của khách đến làm việc với công ty, tiếp nhận, quản lý những quà tặng do các khách hàng, đối tác gửi tặng (nếu có), chuẩn bị quà tặng lưu niệm cho các đối tác đến làm việc tại công ty theo yêu cầu của lãnh đạo công ty.

Tham mưu đề xuất và tổ chức thực hiện các biện pháp thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong công ty.

Quản lý toàn bộ tài sản của công ty bao gồm: trụ sở làm việc, phương tiện đi lại và các tài sản khác hình thành trong hoạt động của công ty.

Quản lý xe theo đúng quy định, có trách nhiệm bảo quản giữ gìn xe sạch, đẹp, bảo đảm an toàn tuyệt đối khi đưa xe vào sử dụng, phục vụ với chất lượng cao. Có trách nhiệm lập kế hoạch và tổ chức kiểm tra, bảo dưỡng định kỳ phương tiện đi lại đảm bảo sử dụng tiết kiệm, có hiệu quả. Sử dụng xe đúng mục đích, tiết kiệm nguyên nhiên liệu. Tham mưu phương án huy động, bố trí xe phục vụ các đoàn công tác khi có yêu cầu.

Đảm bảo quyền lợi chế độ cho CBCNV: lương, phụ cấp theo lương, BHXH, BHYT, thưởng ...

Tham mưu đề xuất lập kế hoạch tổ chức các hoạt động chào mừng các ngày lễ tết, các sự kiện trong năm (treo cờ, băng rôn, khẩu hiệu,.....)

Bảo đảm môi trường, cảnh quan, vệ sinh nơi làm việc và khu vực trụ sở: thực hiện công tác vệ sinh và điều kiện làm việc ở các phòng làm việc của công ty, phòng làm việc của lãnh đạo, các phòng họp, phòng tiếp khách, kiểm tra, giám sát công việc của lao động hợp đồng làm vệ sinh tại công ty.

Bảo đảm an ninh, an toàn tuyệt đối tại công ty: xây dựng phương án, kế hoạch và biện pháp bảo vệ công ty. Hàng năm, xây dựng phương án phòng cháy, chữa cháy và tổ chức hướng dẫn triển khai thực hiện cho cán bộ, nhân viên, người lao động trong công ty.

Công tác hậu cần của công ty được thực hiện tương đối tốt về công tác tổ

³⁶ Quy định cấp phát văn phòng phẩm – tạp phẩm [Phụ lục 15, Tr, 125]

chức hội nghị và đảm bảo về cơ sở vật chất hoạt động cho công ty. Luôn thường xuyên kiểm tra giám sát công tác tổ chức hội nghị, và lên kế hoạch mua sắm các trang thiết bị, thay thế các trang thiết bị đã cũ để phục vụ công việc.

2.2.9. Tổ chức phòng làm việc khoa học

Tổ chức phòng làm việc khoa học nhằm thiết kế nơi làm việc, trang bị cho nơi làm việc những thiết bị và dụng cụ cần thiết và sắp xếp chúng theo một trật tự nhất định nhằm tạo thuận lợi cho thực hiện công việc, nâng cao năng suất lao động Công ty Dược phẩm Tâm Bình có 1 tòa nhà 9 tầng và 1 tầng hầm để xe tại địa chỉ Số 349, Phố Kim Mã, Phường Ngọc Khánh, Quận Ba Đình, Thành phố

Hà Nội nên việc bố trí giữa các phòng thuận lợi vì diện tích rộng, có cầu thang bộ và thang máy. Phòng có nhiều công việc và cần nhân sự nhiều sẽ được bố trí phòng có diện tích rộng hơn để đảm bảo phục vụ tốt cho công việc. Nhà thuốc và khu bác sĩ tư vấn, quầy lễ tân và khu vực khách chờ được đặt tại tầng 1 trung tâm cửa ra vào của công ty và cạnh cầu thang, văn phòng, phòng kế toán và phòng Tổng Giám đốc được đặt tại tầng 4, phòng phó Tổng Giám đốc, phòng kinh doanh và phòng truyền thông marketing được đặt ở tầng 5 thuận tiện cho việc quản lý, giải quyết văn bản, phòng họp được đặt tại hội trường ở tầng 6 của tòa nhà³⁷.

Cơ sở vật chất được công ty trang bị đầy đủ, trang thiết bị kỹ thuật thông tin trong văn phòng luôn được chú trọng. Tại văn phòng có 4 máy tính, 1 máy scan, 2 điện thoại, 1 máy fax, 1 máy in, 3 máy photo, 2 điều hòa, tủ đựng tài liệu..

Trang thiết bị văn phòng là một trong các yếu tố quan trọng bảo đảm năng suất, chất lượng của công tác văn phòng, đồng thời cũng là một trong các yếu tố giúp cho cán bộ, nhân viên hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình.

Trong điều kiện khoa học kỹ thuật phát triển như hiện nay, các tiến bộ đó đã được ứng dụng rộng rãi trong công tác văn phòng, đặc biệt là việc ứng dụng tiến bộ công nghệ thông tin vào quá trình hiện đại hóa công tác văn phòng.

Trang thiết bị văn phòng gồm trang thiết bị được giao cho từng cán bộ,
Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

³⁷ *Sơ đồ phòng làm việc* [Phụ lục 12, Tr, 132]

nhân viên sử dụng (bàn làm việc, tủ đựng hồ sơ, máy tính, máy ghi âm...) và các trang thiết bị làm việc sử dụng chung trong đơn vị (máy photocopy, máy điện thoại dùng chung, máy fax...)

Tất cả các bộ phận, phòng ban trong công ty đều được trang bị máy vi tính với nhiều chủng loại, nguồn gốc khác nhau và tương đối đồng bộ đảm bảo phục vụ cho hoạt động của văn phòng và công ty.

Các phòng làm việc hạn chế tối đa việc gây ồn lẫn nhau. Các cán bộ nhân viên liên hệ công việc được sắp xếp gần nhau để họ tiện trao đổi, hạn chế di chuyển nhiều phòng. Âm thanh, ánh sáng được quan tâm đúng mức.

2.2.10. Công tác lễ tân

Bất cứ một cơ quan, tổ chức hay doanh nghiệp đều phải có giao dịch làm việc với khách; do đó lễ tân là công việc không thể thiếu được trong công tác lãnh đạo, điều hành hoạt động của cơ quan. Hoạt động lễ tân cơ quan là rất quan trọng, vì nó thể hiện bộ mặt của cơ quan mình trước công chúng.

Công tác lễ tân tại Công ty Dược phẩm Tâm Bình rất được chú trọng vì lễ tân là người tiếp thị văn hóa, là hình ảnh đại diện cho bộ mặt của công ty đến khách hàng, đối tác, những người có nhu cầu quan tâm, hợp tác, là nơi tiếp nhận và giải quyết mọi thông tin từ khách hàng.

**** Tổ chức tiếp đón khách tại cơ quan***

Hàng ngày Lễ tân sẽ mặc đồng phục đứng ở cửa bộ phận lễ tân để đón khách, trang phục đồng bộ, có sổ đăng ký khách đến liên hệ công tác.

Phân loại khách: Khách nội bộ hay khách ngoài cơ quan để có ứng xử phù hợp.

Đón tiếp khách: Sau khi chào hỏi, ghi tên lễ tân sẽ dẫn khách đến văn phòng. Trong trường hợp đặc biệt, sự kiện quan trọng lãnh đạo sẽ ra tận nơi đón khách vào.

Chào hỏi khách: Khách đến cơ quan được chào đón với thái độ tôn trọng và lịch sự.

Sắp xếp khách làm việc với lãnh đạo, hướng dẫn khách ngồi ở sảnh chính của cơ quan trong thời gian chờ báo cáo với lãnh đạo.

Tiến khách rời khỏi cơ quan.

Hình ảnh Lễ tân Công ty



(Nguồn: Công ty Dược phẩm Tâm Bình)

2.2.11. Công tác thi đua khen thưởng

Công ty luôn có sự đãi ngộ tốt cho nhân viên, ngoài sự quan tâm về tinh thần còn có sự quan tâm về vật chất nhằm động viên tinh thần cho cán bộ nhân viên hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Cán bộ, nhân viên được phụ cấp tiền đi lại để khích lệ tinh thần cho nhân viên hăng say học hỏi, làm việc còn giúp nâng cao hơn nữa tinh thần trách nhiệm của mỗi cá nhân trong công việc hàng ngày.

Công ty luôn coi trọng phong trào thi đua, chú trọng công tác xây dựng các tập thể, cá nhân điển hình tiên tiến. Phát huy sáng kiến cải tiến kỹ thuật và được chọn lọc áp dụng vào trong sản xuất. Tổ chức điều tra, tập hợp và báo cáo kịp thời các sáng kiến của các đơn vị.

Công ty sẽ giao cho các phòng ban trong công ty tiến hành kiểm tra thu thập các thành tích cá nhân đủ tiêu chuẩn để lập danh sách gửi lên ban lãnh đạo phê duyệt. Tổ chức thi đua dựa trên nguyên tắc tự nguyện, tự giác, công khai và đoàn kết hợp tác cùng phát triển.

Tiêu chí đánh giá thi đua, khen thưởng được công ty quy định rõ trong quy chế thi đua khen thưởng của công ty cụ thể.

- Tiêu chí đánh giá đối với tập thể:

+ Hoàn thành và hoàn thành vượt mức các chỉ tiêu về năng suất chất lượng và nhiệm vụ được giao.

- + Thực hiện tốt công tác quản lý lao động, việc làm và đảm bảo thu nhập cho người lao động trong đơn vị.

- + Đảm bảo an toàn trong năm.

- Tiêu chí đánh giá đối với cá nhân:

- + Tích cực học tập công tác, có sáng kiến cải tiến kỹ thuật trong lao động sản xuất, có ý thức bảo vệ tài sản của công ty và đơn vị.

- + Thực hiện tốt các nội quy, quy chế của công ty, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

- + Thực hiện tốt các quy trình quy phạm về an toàn.

- + Có đạo đức, lối sống lành mạnh, tích cực tham gia các hoạt động phong trào có hiệu quả.

Các tập thể, cá nhân có thành tích sẽ được hội đồng thi đua khen thưởng công ty xét khen thưởng và đề nghị cấp trên khen thưởng theo phân cấp, khen thưởng đảm bảo chính xác, dân chủ công khai, công bằng. Công ty có các danh hiệu thi đua, khen thưởng tập thể, cá nhân đạt thành tích dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá.

Chính sách thi đua khen thưởng được công ty thực hiện theo quy định. Giúp đội ngũ nhân viên trong công ty thực hiện và tuân thủ các quy định đó trong quá trình làm việc, nhằm đảm bảo cho quá trình giải quyết công việc được ổn định và đạt hiệu quả. Đồng thời giúp cho đội ngũ nhân sự nỗ lực, phấn đấu để đạt được nhiều thành tích cho bản thân và cho phòng ban, đơn vị mình.

Hình ảnh buổi Lễ tổng kết và phát thưởng cuối năm 2017 của công ty



(Nguồn: Công ty Dược phẩm Tâm Bình)

2.3. Nhận xét, đánh giá

2.3.1. Ưu điểm

Thứ nhất: Ban lãnh đạo Công ty Dược phẩm Tâm Bình cũng đã phần nào nhận thức được tầm quan trọng của công tác quản trị văn phòng nên cũng có sự quan tâm về công tác văn phòng từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho Trưởng phòng Hành chính- Nhân sự có thể đề xuất các chính sách về công tác văn phòng nhằm hoàn thiện công tác quản trị văn phòng hơn.

Thứ hai: Văn phòng đã tham mưu, phục vụ cơ bản đáp ứng được yêu cầu, nhiệm vụ của công ty, cán bộ nhân viên trong công ty có nhiều cố gắng và hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được giao, thực hiện tốt công tác tham mưu, tổng hợp, phục vụ cho công tác quản lý, điều hành của ban lãnh đạo đảm bảo kịp thời, đúng quy định

Thứ ba: Lãnh đạo văn phòng công ty đã làm tốt công tác tham mưu với ban giám đốc, xây dựng cơ cấu bộ máy, xác định các vị trí chức danh cho từng bộ phận; định biên nhân sự cho từng vị trí; nên đã tuyển dụng được nguồn nhân sự làm công tác văn phòng có trình độ chuyên môn tốt, thái độ làm việc tích cực, chuyên nghiệp. Đội ngũ cán bộ văn phòng đều là những người có trình độ chuyên môn, có trách nhiệm đối với công việc được giao. Lãnh đạo văn phòng không chỉ vững vàng về chuyên môn nghiệp vụ, về công tác quản lý mà còn rất có trách nhiệm với công việc. Cán bộ văn phòng đều được phân công đảm nhận những vị trí tương đối phù hợp với chuyên môn, trình độ của mình nên các cán bộ nhân viên trong văn phòng có được cơ hội phát huy hơn nữa năng lực của mình.

Thứ tư: Văn phòng công ty đã phối hợp với ban lãnh đạo công ty trong việc quản lý xây dựng, thực hiện chương trình làm việc tuần, tháng, quý, năm của công ty. Các chương trình làm việc đó đã bám sát trọng tâm, thực trạng hoạt động kinh doanh của công ty, giúp cho hoạt động của công ty được thông suốt và hiệu quả. Các chế độ hội họp giao ban trong công ty, cũng như trong từng đơn vị phòng ban được thực hiện theo đúng lịch công tác đã đề ra. Các phòng ban đơn vị đã có trách nhiệm cao hơn trong việc cố gắng thực hiện theo đúng các chỉ tiêu, chương trình làm việc và kế hoạch đã đề ra.

Thứ năm: Văn phòng đã tham mưu giúp công ty đã ban hành những nội quy, quy chế hoạt động đã bám sát thực tế và được các cán bộ công nhân viên của công ty hưởng ứng ủng hộ, giúp các công việc được thực hiện theo đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng, ban, bộ phận, góp phần tạo được ý thức làm việc và văn hóa cho công ty.

Thứ sáu: Văn phòng công ty đã vận dụng rất tốt công nghệ thông tin và sử dụng thư điện tử vào trong công việc. Việc thu nhận và xử lý thông tin luôn được ban lãnh đạo và nhân viên trong công ty chú trọng thực hiện vì vậy mà các thông tin luôn đảm bảo các yêu cầu về tính chính xác, tính đầy đủ, tính hệ thống và tính kịp thời. Quảng bá được thương hiệu của công ty thông qua công tác truyền thông.

Thứ bảy: Công tác quản lý văn bản đi, văn bản đến của công ty được thực hiện theo một qui trình tương đối chặt chẽ; đạt kết quả tốt; giúp cho lãnh đạo công ty cập nhật thông tin kịp thời, đầy đủ, hoàn thành được nhiệm vụ quản lý văn bản giấy tờ, tạo điều kiện thuận lợi cho công tác lưu trữ và phục tốt cho việc tra tìm tài liệu của công ty. Tất cả các văn bản đi – đến của công ty đều được tập trung tại bộ phận văn thư để đăng ký quản lý thống nhất. Giúp cho công ty quản lý chặt chẽ tạo thuận lợi cho công ty giải quyết nhanh chóng hơn và mang lại hiệu quả cao trong công việc.

Thứ tám: Công tác phân loại, lập hồ sơ tài liệu công ty đã thực hiện được phần lớn, tương đối đảm bảo được việc tra cứu hồ sơ, tài liệu lưu trữ của công ty, đáp ứng được yêu cầu công việc. Trang thiết bị bảo quản tài liệu lưu trữ được trang bị tương đối đầy đủ đã tạo điều kiện thuận lợi trong việc bảo quản hồ sơ, tài liệu của công ty.

Thứ chín: Việc tổ chức các cuộc họp theo định kỳ giúp ban lãnh đạo có thể đánh giá được tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh tuần, tháng, quý, năm của công ty để từ đó đề ra được những phương hướng kế hoạch chỉ đạo thực hiện. Thông qua các cuộc họp lãnh đạo công ty có thể nắm bắt được tâm tư, nguyện vọng của tập thể cán bộ công nhân viên làm việc tại công ty, đảm bảo

được nguồn thông tin hai chiều giữa lãnh đạo với cán bộ nhân viên từ đó nâng cao được hiệu quả công tác quản lý và sản xuất kinh doanh.

Thứ mười: Văn phòng công ty đã thực hiện rất tốt công tác hậu cần, đảm bảo đầy đủ các điều kiện tốt nhất cho các bộ phận phòng ban trong công ty hoạt động thường xuyên, liên tục, đảm bảo những chuyển công tác của lãnh đạo công ty được chu đáo và an toàn.

Mười một: Công ty đã kịp thời động viên, khen thưởng những tập thể và cá nhân có thành tích để từ đó khơi dậy tinh thần thi đua trong mỗi cán bộ công nhân viên và người lao động trong toàn công ty. Việc họp xét khen thưởng được thực hiện nghiêm túc, đúng quy định đảm bảo khách quan, khen thưởng đúng người, đúng việc, đúng thành tích.

Nhìn chung với sự quan tâm của ban lãnh đạo công ty đối với công tác văn phòng. Đó là cơ sở, là nền tảng tạo tiền đề cho cán bộ làm công tác quản trị văn phòng hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình và đã đạt được những kết quả như hiện nay. Tuy nhiên bên cạnh những điểm đã đạt được hoạt động công tác quản trị văn phòng Công ty vẫn đang còn tồn tại một số hạn chế cần được khắc phục.

2.3.2. Hạn chế

Thứ nhất: Việc tuyển dụng nhân sự làm công tác văn phòng của công ty đã thực hiện tương đối tốt, tuy nhiên về công tác đào tạo, bồi dưỡng nhân sự thì hầu như công ty chưa thực sự quan tâm, chưa tổ chức đào tạo được cho tất cả các cán bộ nhân viên trong văn phòng, mà một số cán bộ nhân viên phải tự học hỏi và trau dồi kiến thức của mình. Trước mắt với tình hình hiện tại các cán bộ làm công tác văn phòng có thể đáp ứng được yêu cầu công việc của công ty. Tuy nhiên sau này với sự phát triển và sức cạnh tranh giữa các doanh nghiệp, tình hình kinh tế thị trường thay đổi theo các chiều hướng khác nhau. Nếu như công ty vẫn chưa có kế hoạch về công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ thì khó có thể đáp ứng được yêu cầu của công việc trong thời đại mới. Điều đó gây khó khăn và sức ép đối với người làm công tác quản trị văn phòng.

Thứ hai: Bên cạnh việc chấp hành nghiêm chỉnh các nội quy, quy chế của cán bộ nhân viên, vẫn còn tồn tại một số ít trường hợp vi phạm như đi làm

muộn, đi làm không quẹt thẻ, hút thuốc không đúng nơi quy định. Hơn nữa, tình trạng cán bộ nhân phải làm thêm giờ vượt quá 30 tiếng/tháng vẫn còn tồn tại do đơn đặt hàng tăng mà công ty vẫn chưa tuyển dụng được nhân sự kịp thời.

Thứ ba: Văn phòng đã trang bị máy vi tính và nối mạng internet nhưng việc thu thập thông tin trên mạng chưa đạt được kết quả cao. Công tác truyền thông vẫn chưa phát huy được hết hiệu quả, việc đăng tin lên website vẫn bị bỏ, các giải pháp nhằm nâng cao công tác truyền thông chưa thực sự hiệu quả.

Thứ tư: Công tác văn thư mặc dù có chú trọng, quan tâm, nhưng chưa hiểu rõ về tầm quan trọng của tài liệu, hồ sơ trong quá trình hoạt động nên chưa đầu tư nhiều đến công tác này. Công ty chưa có dấu đến, đóng dấu còn trùm quá 1/3 chữ ký, dấu đóng lệch.

Thứ năm: Do trình độ nhận thức, hiểu biết về tầm quan trọng của việc ban hành văn bản còn kém, năng lực của cán bộ soạn thảo không đồng đều do phần lớn cán bộ soạn thảo là kiêm nhiệm không chuyên trách, văn bản còn sai thể thức.

Thứ sáu: Việc thu thập bổ sung tài liệu của công ty chưa được khoa học. công tác bảo quản tài liệu ở văn phòng công ty còn hạn chế. Việc lập hồ còn chưa được thực hiện đúng, gây khó khăn trong việc tìm kiếm tài liệu trong quá trình thực hiện công việc và đã xảy ra tình trạng thất lạc, mất mát, lẫn lộn hồ sơ, tài liệu. Một số tài liệu ở các phòng ban còn bó gói, chất đống trong kho không nộp lưu vào bộ phận lưu trữ nên gây khó khăn cho việc tra tìm cũng như bảo quản, tài liệu có thể bị mối mọt, úa vàng, hư hỏng, mất mát;

Thứ bảy: Tại một số cuộc họp, hội nghị của công ty thành phần tham dự không đầy đủ. Trong thời gian diễn ra các cuộc họp còn có một bộ phận người tham gia nhưng không tập trung hoặc làm việc riêng, do đó không nắm được chủ trương, tinh thần của hội nghị. Thậm chí một số cán bộ quản lý còn thờ ơ, coi nhẹ việc tham gia các cuộc họp của công ty.

Thứ tám: Việc cung cấp thiết bị, đồ dùng văn phòng phẩm đôi khi còn chậm do quá trình xét duyệt vì thế trong quá trình làm việc của các phòng ban còn bị thiếu đồ dùng văn phòng cần thiết.

Thứ chín: Việc bố trí phòng làm việc chưa được khoa học, nhà riêng của Tổng Giám đốc được đặt tại tầng 7 và tầng 8 của tòa nhà gây ra nhiều khó khăn trong việc tiếp đón khách đến công ty hay khách đến nhà riêng. Phòng văn thư còn chung với văn phòng và có nhiều người qua lại gây khó khăn cho việc bảo quản tài liệu

Thứ mười: Hiện nay việc ứng dụng các thành tựu công nghệ thông tin đang là xu thế của thời đại. Mặc dù đã được lãnh đạo văn phòng xây dựng nhưng hiện tại văn phòng công ty vẫn chưa trang bị được hệ thống phần mềm quản lý nhân sự, quản lý văn bản nên phần nào đã ảnh hưởng đến tiến độ cũng như hiệu quả công việc của công ty.

Mười một: Công tác quản lý, kiểm tra, giám sát công tác văn phòng đã được tổ chức thực hiện nhưng còn chưa chặt chẽ. Đồng thời chưa có chế tài khen thưởng, xử phạt hợp lý.

Trên đây là những hạn chế trong công tác quản trị văn phòng tại Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình. Một mặt đã gây ảnh hưởng đến hoạt động công tác quản trị văn phòng, mặt khác cũng ảnh hưởng đến chất lượng cũng như hiệu quả công việc của công ty. Để tìm ra các phương pháp nhằm hạn chế những tồn tại trên, chúng ta phải tìm hiểu rõ về nguyên nhân của những tồn tại đó.

2.3.3. Nguyên nhân

**** Lãnh đạo chưa quan tâm đúng mức đến công tác quản trị văn phòng***

Bất cứ một lĩnh vực hay hoạt động nào muốn hiệu quả hay không phần lớn phụ thuộc vào người đứng đầu của doanh nghiệp. Công tác quản trị văn phòng cũng vậy nếu ban lãnh đạo có sự am hiểu về công tác này thì mới thực sự quan tâm, đầu tư cho công tác đó.

Hiện tại ban lãnh đạo Công ty Dược phẩm Tâm Bình đã có sự quan tâm đến công tác văn phòng của công ty. Tuy nhiên sự quan tâm đó còn chưa đúng mức nên công tác văn phòng của công ty chưa thực sự được coi trọng, việc đầu

tư cơ sở vật chất, trang thiết bị phục công tác văn phòng còn sơ sài, việc tổ chức kiểm tra, đánh giá công tác văn phòng cũng chưa được chỉ đạo chặt chẽ.

Mục tiêu hoạt động của các doanh nghiệp là lợi nhuận, nó luôn luôn được các chủ doanh nghiệp đặt lên hàng đầu, chi phí càng thấp thì lợi nhuận càng cao. Nên để đầu tư một khoản chi phí lớn vào một hoạt động nào đó không ảnh hưởng trực tiếp đến doanh thu của công ty như công tác văn thư, lưu trữ, lễ tân, hành chính thì chủ doanh nghiệp còn phải suy nghĩ và tính toán và khó có thể thực hiện.

**** Chưa có sự động viên thích đáng dành cho cán bộ làm công tác văn phòng***

Môi trường làm việc quyết định nhiều đến tâm lý cũng như tâm huyết của cán bộ, nhân viên đối với công việc. Một trong những yếu tố vô cùng quan trọng trong việc giữ chân nhân sự cũng như tâm huyết của cán bộ, nhân viên đối với công ty đó là về vấn đề lương thưởng, các chế độ đãi ngộ.

Nhìn mặt bằng chung mức lương nhân viên văn phòng so với các ngành nghề khác còn rất thấp. Ngoài ra các chế độ đãi ngộ công ty đối với nhân viên văn phòng chưa được thỏa đáng, Ban lãnh đạo công ty chưa có sự quan tâm tận tình, chu đáo đối với đời sống cán bộ, nhân viên.

**** Công tác tuyển dụng, đào tạo nhân sự còn yếu kém***

Một trong những yếu tố cũng không kém phần quan trọng trong hoạt động công tác văn phòng đó là yếu tố nhân sự, đặc biệt là người quản lý chỉ đạo trực tiếp về công tác này.

Hiện tại người quản lý phòng Hành chính - Nhân sự công ty với chức danh là Trưởng phòng Hành chính - Nhân sự là người tham mưu cho ban lãnh đạo trong công tác ban hành các văn bản quy định về công tác nhân sự còn chưa sâu, đặc biệt là công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cán bộ, nhân viên văn phòng

Trình độ tin học ngoại ngữ của đội ngũ nhân viên văn phòng còn hạn chế, văn phòng nhiều khi phải giải quyết khá nhiều công việc trong khi đội ngũ cán bộ có trình độ chuyên môn là chưa cao.

Ngoài ra Công ty Dược phẩm Tâm Bình là doanh nghiệp tư nhân nên sự biến động về nhân sự thường xuyên xảy ra nên cũng một phần ảnh hưởng đến chất lượng công tác quản trị văn phòng công ty.

**** Ý thức trách nhiệm của cán bộ văn phòng còn chưa cao***

Khả năng tổ chức cuộc họp, hội nghị của văn phòng còn chưa cao, vẫn còn lúng túng trong khâu chỉ đạo lên kế hoạch cho cuộc họp, hội nghị. Công tác chuẩn bị giấy mời, làm thông báo còn chậm, các đơn vị không bố trí được thời gian gây ảnh hưởng đến thành phần tham dự.

Việc tuyên truyền về ý nghĩa, tầm quan trọng của các cuộc họp, hội nghị cho cán bộ nhân viên của công ty còn chưa thường xuyên. Chính vì vậy mà kết quả của một số cuộc họp và hội nghị chưa thật sự hiệu quả.

Hàng tháng các phòng ban gửi bản dự trù văn phòng phẩm xuống văn phòng công ty, song có những khoảng thời gian công việc quá nhiều dẫn đến tình trạng thiếu dụng cụ, đồ dùng văn phòng phẩm của các phòng ban. Đây là yếu tố gây ảnh hưởng không nhỏ đến công việc của các phòng ban bộ phận. Ý thức tiết kiệm của nhân viên văn phòng chưa cao, công tác theo dõi việc sử dụng văn phòng phẩm cũng chưa sát sao, chưa có những biện pháp xử lý nghiêm khắc.

Công tác thi đua - khen thưởng còn mang tính hình thức coi nhẹ phong trào thi đua, chỉ chú trọng khen thưởng cuối năm, làm mất đi ý nghĩa thực của công tác thi đua - khen thưởng

Như vậy với những nguyên nhân trên đã gây ảnh hưởng không nhỏ đến công tác quản trị văn phòng của công ty. Vậy chúng ta cần phải đưa ra các giải pháp thiết thực nhằm khắc phục những hạn chế đó.

Tiểu kết chương 2

Qua quá trình nghiên cứu, khảo sát, tìm hiểu về công tác quản trị văn phòng tại Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình cho thấy ban lãnh đạo, cán bộ văn phòng đã nhận thức được tầm quan trọng của công tác quản trị văn phòng đối với hoạt động của công ty. Lãnh đạo và cán bộ văn phòng không ngừng nỗ lực để nâng cao chất lượng công tác văn phòng ngày càng hoàn thiện hơn. Nhìn chung công tác quản trị văn phòng tại Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình đã đáp ứng được nhu

cầu công việc và góp phần vào sự phát triển của công ty. Công ty đã đổi mới về tổ chức hoạt động cũng như áp dụng một cách rộng rãi những thành tựu tiên tiến

của khoa học công nghệ đã mang lại hiệu quả to lớn trong công tác quản trị văn phòng. Nó góp phần tăng cường hiệu quả, hiệu lực pháp lý của lãnh đạo Công ty nói riêng và của văn phòng nói chung.

Tuy nhiên trong quá trình hoạt động bên cạnh những kết quả đã đạt được công tác quản trị văn phòng tại công ty vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần phải khắc phục. Vì vậy qua thời gian khảo sát trực tiếp và nghiên cứu, quan sát, tìm hiểu công việc tại công ty tôi cũng mạnh dạn đóng góp một số giải pháp để giải quyết những hạn chế yếu kém còn tồn tại trong công tác quản trị văn phòng của công ty ở chương 3 dưới đây.

Chương 3.

GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÔNG TÁC QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG TẠI CÔNG TY TNHH SẢN XUẤT VÀ THƯƠNG MẠI DƯỢC PHẨM TÂM BÌNH

3.1. Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của lãnh đạo về công tác văn phòng

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

Để công tác quản trị văn phòng của công ty ngày càng hoàn thiện hơn, một trong những yếu tố vô cùng quan trọng đó là sự quan tâm và đầu tư của ban lãnh đạo.

Muốn ban lãnh đạo quan tâm đến công tác này Trưởng phòng Hành chính

- Nhân sự và cán bộ văn phòng cần phải tư vấn, tham mưu cho lãnh đạo hiểu sâu sắc hơn tầm quan trọng chức năng, nhiệm vụ của công tác văn phòng đối với hoạt động của công ty, phải nhận thức được rằng công tác quản trị văn phòng có vị trí quan trọng và không thể thiếu đối với sự tồn tại của mỗi cơ quan, tổ chức.

Lãnh đạo công ty phải thường xuyên quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, giúp đỡ, phối hợp, tạo điều kiện thuận lợi cho Trưởng phòng và cán bộ làm công tác văn phòng làm việc một cách hiệu quả nhất. Hơn nữa ban lãnh đạo công ty cũng cần phải tìm hiểu về công tác văn phòng để hiểu rõ hơn tầm quan trọng công tác này để có các phương án thực hiện, chỉ đạo nhằm ngày càng hoàn thiện hơn nữa

công tác này vì công tác quản trị văn phòng có ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động quản lý, điều hành của lãnh đạo.

Là một nhà lãnh đạo tận tâm cần phải có sự quan tâm, chia sẻ những khó khăn, khích lệ, động viên cán bộ làm công tác quản trị văn phòng nói riêng và cán bộ nhân viên làm công tác văn phòng nói chung.

Để gặt hái thành công trong quá trình chinh phục nhân tài, yếu tố nền tảng quan trọng là thấu hiểu lòng người. Là người lãnh đạo công ty luôn phải trao đổi, gợi ý cho Trưởng phòng và các cán bộ nhân viên văn phòng chia sẻ về mục tiêu, đam mê và mong đợi của mình trong nghề nghiệp. Nắm bắt tiến độ công việc Trưởng phòng và cán bộ nhân viên văn phòng đang thực hiện đến đâu và xem xét liệu họ có đang gặp khó khăn nào không mà mình có thể giúp đỡ với vai trò lãnh đạo công ty. Luôn luôn tạo cơ hội để Trưởng phòng Hành chính và cán bộ nhân viên văn phòng chia sẻ.

Lãnh đạo công ty là người lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành chung, là người am hiểu tất cả các lĩnh vực công ty đang hoạt động nhưng không có kiến thức chuyên sâu trong tất cả các lĩnh vực đó. Trưởng phòng, cán bộ văn phòng và các bộ phận chuyên môn giúp việc là những người có năng lực chuyên môn sâu, tinh thông về lĩnh vực mình đảm trách, với tính chuyên nghiệp cao. Vậy để lãnh đạo công ty hiểu hết được ý nghĩa và tầm quan trọng mà từ đó có trách nhiệm và quan tâm đến công tác quản trị văn phòng. Với tài năng và trách nhiệm của mình, Trưởng phòng và cán bộ văn phòng phải tích cực tham mưu tư vấn cho ban lãnh đạo để đưa ra các phương án, kế hoạch, chương trình, các phương án và tính toán dự báo có căn cứ về tính hiệu quả và hệ quả của từng chương trình, phương án. Khi nhận thức của lãnh đạo đúng đắn về vai trò của công tác văn phòng sẽ quan tâm, chú trọng, đầu tư hơn cho công tác này như:

- Ban hành và bổ sung những văn bản quy định hướng dẫn cụ thể, chặt chẽ và rõ ràng hơn về các nghiệp vụ công tác văn phòng: Quy định về việc soạn thảo và ban hành văn bản; Quy chế văn thư, lưu trữ; Quy trình quản lý văn bản đi đến; Nội quy quản lý tài liệu tại phòng, kho lưu trữ. Văn bản triển khai áp dụng trong toàn công ty bắt buộc các bộ phận phòng ban khác phải thực hiện tạo sự đồng nhất và sự phối kết hợp chặt chẽ giữa các phòng ban bộ phận với nhau

giúp bộ phận văn phòng tổ chức, điều hành và thực hiện nhiệm vụ một cách nhanh chóng, chính xác và đạt kết quả cao.

- Lãnh đạo công ty quan tâm chú trọng hơn đến con người làm việc trong tổ chức của mình. Từ đó ngay từ khâu tuyển dụng cũng được chú trọng và bố trí đúng người, đúng chuyên môn nghiệp vụ. Thường xuyên liên kết mở các lớp đào tạo về soạn thảo văn bản cho tất cả các phòng ban, bộ phận trong công ty.

Thuê các chuyên gia tư vấn, tổ chức các cuộc hội thảo với các chuyên đề liên quan đến từng nghiệp vụ của công tác văn phòng.

- Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại cho văn phòng: Máy tính và hệ thống mạng chất lượng cao, đồng bộ, đầu tư hệ thống phần mềm quản lý nhân sự, phần mềm quản lý văn bản, các thiết bị phục vụ cho soạn thảo văn bản, thiết bị để nhân bản, thiết bị phục vụ cho việc quản lý, bảo quản tài liệu lưu trữ.

- Lãnh đạo công ty có thể cấp một mức kinh phí nhất định cho văn phòng để văn phòng có thể tự mời các chuyên gia về tư vấn, hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ văn phòng hoặc cử cán bộ văn phòng tham gia các khóa đào tạo ngắn hạn...

Vậy cần nâng cao nhận thức về vai trò, trách nhiệm và tầm quan trọng của công tác quản trị văn phòng trong đội ngũ lãnh đạo. Lãnh đạo công ty cần nâng cao nhận thức về vai trò, ý nghĩa của công tác quản trị văn phòng và xem đó là yếu tố kiên quyết để hoàn thành mọi nhiệm vụ của mình. Nhận thức rõ được tầm quan trọng của công tác quản trị văn phòng đúng đắn thì lãnh đạo mới có sự quan tâm, đầu tư cho hoạt động quản lý, điều hành và hoạt động của văn phòng.

3.2. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

3.2.1. Tuyển dụng nguồn nhân lực

Công tác tuyển dụng có vai trò đặc biệt quan trọng giúp công ty vừa đáp ứng đủ nhu cầu cần thiết, vừa tìm kiếm được nguồn nhân lực chất lượng có trình độ. Trên cơ sở số liệu lao động đã dự báo về số lượng và cơ cấu trình độ nguồn

nhân lực của công ty trong thời gian sắp tới, công ty hoàn thiện hoạch định chính sách tuyển dụng nguồn nhân lực theo giải pháp:

Phân tích thực trạng và diễn biến nguồn nhân lực của công ty về số lượng, cơ cấu và chất lượng nguồn nhân lực; Phân tích sự phù hợp giữa phát triển nguồn

nhân lực với chiến lược phát triển khoa học công nghệ theo định hướng phát triển khoa học công nghệ và lĩnh vực kinh doanh của công ty. Có kế hoạch giải quyết lao động thừa hoặc thiếu hợp lý. Xây dựng kế hoạch tuyển dụng phù hợp để đáp ứng yêu cầu sản xuất kinh doanh của công ty.

Xây dựng quy chế tuyển dụng linh hoạt, cụ thể, rõ ràng, quy trình tuyển dụng chặt chẽ. Công ty cần lập ban tuyển dụng riêng, để nâng cao công tác tuyển dụng nguồn nhân lực, công ty nên xây dựng bảng mô tả công việc cho từng vị trí làm việc và cân đối chức danh. Bản mô tả cần liệt kê đầy đủ những yêu cầu về năng lực cá nhân như trình độ học vấn, kinh nghiệm làm việc, khả năng giải quyết các vấn đề, các kỹ năng làm việc và đặc điểm cá nhân. Bản mô tả giúp nhân viên hiểu được công ty đang cần nhân viên như thế nào và nhà tuyển dụng biết được kỹ năng, chuyên môn từng ứng viên.

Xây dựng quy trình tuyển dụng khoa học, phù hợp với yêu cầu phát triển nguồn nhân lực trong tình hình mới: cần thực hiện công khai công tác tuyển chọn; các tiêu chuẩn tuyển chọn phải được xây dựng cụ thể, rõ ràng, quy trình tuyển dụng phải chặt chẽ, quy củ.

Công ty cần thu hút những người xuất sắc tới công ty bằng cách thực hiện các chính sách thu hút, duy trì những người giỏi, cần thực hiện tốt chiến lược giữ chân người giỏi: Công ty phải có chiến lược giữ người từ 4 mặt trận: thu hút, tuyển dụng, hội nhập và cộng tác. Trong đó danh tiếng công ty là yếu tố đầu tiên, quan trọng nhằm thu hút người giỏi từ bên ngoài vào đồng thời cũng giữ được người giỏi bên trong.

Ví dụ: Đội cán bộ văn phòng vẫn còn trình độ cao đẳng, có cán bộ trình độ đại học nhưng không đúng chuyên ngành. Hiện tại vẫn có thể đáp ứng được công việc nhưng trong tương lai với sự phát triển ngày càng mạnh của công ty thì khó có thể đáp ứng và làm tốt được công việc của mình. Nếu các vị trí làm việc trong văn phòng đều được tuyển dụng là lao động có trình độ chuyên môn cao (Đại học chuyên ngành Quản trị văn phòng, Quản trị nhân lực, Văn thư Lưu

trữ). Như thế sẽ đáp ứng được khối lượng công việc ngày càng nhiều và xu hướng phát triển của công ty trong thời kỳ hội nhập hiện nay.

3.2.2. Đào tạo nguồn nhân lực

Trong mỗi công ty con người là yếu tố vô cùng quan trọng, trình độ chuyên môn nghiệp vụ và thái độ phục vụ là yếu tố quyết định đến năng suất lao động và hiệu quả làm việc của nhân viên văn phòng. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ yếu kém sẽ là rào cản trong công việc của nhân viên văn phòng. Vì vậy để nâng cao được trình độ chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên văn phòng công ty nên thực hiện những biện pháp sau đây:

Đối với vấn đề tuyển dụng đầu vào cần được thực hiện nghiêm túc, hiện nay tại công ty vẫn xảy ra tình trạng nhân viên được tuyển dụng vào không đáp ứng được yêu cầu của vị trí cần tuyển, do tình trạng nhân viên được tuyển dụng vào có sự quen biết với các cán bộ quản lý trong công ty. Chính điều này đã gây ra khó khăn cho công ty vì phải bỏ ra một khoản chi phí không nhỏ để đào tạo lại và cho nhân viên làm quen với công việc. Để hạn chế tình trạng này công ty nên tuyển dụng những người được đào tạo theo đúng chuyên ngành, có đủ năng lực và phẩm chất cần thiết để đáp ứng được với yêu cầu của công việc.

Công ty nên cử cán bộ công nhân viên đi học các lớp tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho từng bộ phận nhằm nâng cao khả năng thích ứng đối với công việc mà mình phụ trách. Thường xuyên mở các lớp bồi dưỡng kiến thức nghiệp vụ văn phòng cho cán bộ công nhân viên như nghiệp vụ văn thư, lưu trữ, nghiệp vụ tổ chức các cuộc họp, hội nghị, lập các chương trình kế hoạch công tác cho lãnh đạo.

Sau mỗi khóa đào tạo đó văn phòng cũng cần có kế hoạch kiểm tra, đánh giá hiệu quả làm việc của cán bộ công nhân viên trước và sau khi đào tạo để làm căn cứ cho việc sắp xếp và bố trí công việc một cách hiệu quả, phù hợp.

Công ty cần nâng cao ý thức của cán bộ công nhân viên trong việc tự học, tự bồi dưỡng trình độ chuyên môn thông qua hoạt động thực tế, qua sách báo, tài liệu đặc biệt là những tài liệu chuyên ngành, thường xuyên củng cố kiến thức thì nhân viên văn phòng mới có thể đáp ứng được nhiệm vụ trước mắt cũng như những nhiệm vụ trong tương lai.

Văn phòng là cửa ngõ của mỗi cơ quan, là nơi tiếp nhận các mối quan hệ đối nội, đối ngoại của công ty, vì vậy thái độ phục vụ của nhân viên văn phòng là rất quan trọng. Sự nhiệt tình ân cần chu đáo sẽ khiến cho khách đến liên hệ giao dịch công việc có ấn tượng tốt về công ty và đội ngũ nhân viên ở đó. Vì vậy để nâng cao thái độ phục vụ của nhân viên, văn phòng công ty nên thường xuyên cử cán bộ công nhân viên tham gia các khóa học về kỹ năng giao tiếp. Có kỹ năng giao tiếp tốt nắm được các quy luật tâm lý của con người họ mới có thể tận dụng được những mặt tích cực và tránh được những mặt tiêu cực gây ảnh hưởng xấu đến công việc. Đồng thời có kỹ năng giao tiếp sẽ giúp cho nhân viên văn phòng có thái độ ứng xử đúng đắn với lãnh đạo, đồng nghiệp và đối tác của công ty.

Nâng cao năng lực kỹ thuật sử dụng các phương tiện hiện đại, đặc biệt là các phương tiện tin học. Tại công ty các thiết bị phục vụ công việc như máy tính, máy photo, máy in, máy fax...không phải nhân viên nào cũng sử dụng thành thạo. Do vậy cán bộ nhân viên phải tự nghiên cứu tìm hiểu, nâng cao hiểu biết về sự tiến bộ của công nghệ, học cách bảo quản và sử dụng có hiệu quả các loại máy móc thiết bị dùng trong văn phòng.

Nâng cao trình độ ngoại ngữ của đội ngũ nhân viên văn phòng. Đối với ngành nghề kinh doanh của mình công ty có rất nhiều các hợp đồng và giao dịch với các công ty nước ngoài, vì vậy trình độ ngoại ngữ của đội ngũ nhân viên văn phòng có vai trò không nhỏ trong hoạt động giao dịch của công ty. Tuy nhiên trình độ ngoại ngữ của hầu hết cán bộ văn phòng trong công ty không đủ đáp ứng việc giao tiếp, thu thập, xử lý và truyền gửi các thông tin bằng tiếng nước ngoài, gây ra khó khăn và chậm trễ trong công việc.

Để khắc phục vấn đề này công ty nên mở lớp học Tiếng Anh cho cán bộ nhân viên trong công ty vào thời gian hợp lý và tạo điều kiện cho họ đi học. Công ty cũng cần có kế hoạch kiểm tra trình độ ngoại ngữ định kỳ với cán bộ công nhân viên, nhất là tại các phòng ban chuyên môn thường có mối quan hệ làm việc trực tiếp với các đối tác nước ngoài như phòng xuất, nhập khẩu, trình độ ngoại ngữ tốt cán bộ công nhân viên có thể tiếp xúc được với những tri thức

mới, kỹ thuật mới để ứng dụng vào sản xuất, vào công việc hàng ngày vào giao tiếp đặc biệt là về đối ngoại.

Bên cạnh việc nâng cao nhận thức, trách nhiệm của ban lãnh đạo về công tác quản trị văn phòng thì việc nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ nhân viên văn phòng là hết sức cần thiết vì mỗi cán bộ nhân viên đảm bảo được yếu tố là năng lực chuyên môn cao cùng với lòng nhiệt tình và niềm đam mê công việc sẽ thúc đẩy công ty phát triển đi lên theo tầm nhìn, sứ mệnh đặt ra từ trước, và theo những mục tiêu cụ thể trong từng giai đoạn.

3.2.3. Tổ chức và hướng dẫn thực hiện thống nhất về chuyên môn nghiệp vụ

Văn phòng sau khi nhận được sự quan tâm đầu tư của lãnh đạo thì việc tổ chức và hướng dẫn thực hiện thống nhất về chuyên môn nghiệp vụ của công tác văn phòng cũng hết sức cần thiết như:

Trưởng phòng Hành chính – Nhân sự xây dựng tiêu chuẩn cụ thể với các vị trí, chức danh của cán bộ, nhân viên làm công tác văn phòng. Bản tiêu chuẩn cần quy định rõ về các vấn đề trình độ chuyên môn, kỹ năng, kinh nghiệm, phẩm chất cần có của vị trí cần tuyển. Đối với các cán bộ nhân viên đang thực hiện công tác văn phòng hiện tại nếu thiếu các tiêu chuẩn xây dựng thì cần có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng thêm để có thể đáp ứng yêu cầu công việc được giao. Xây dựng tổ chức bộ máy và lựa chọn, bố trí đúng người đúng việc là vấn đề mang tính khoa học vì tổ chức bộ máy không đủ mạnh, hoạt động không có hiệu lực, hiệu quả và bố trí cán bộ không đúng thì khó thành công.

Lãnh đạo chỉ đạo các phòng ban cần căn cứ vào bản kế hoạch chi tiết của từng phòng ban để lập chương trình kế hoạch sao cho hợp lý, khi xây dựng cần có sự đồng bộ và thống nhất của kế hoạch, không được để cho các hoạt động bị trùng lặp, thống nhất theo hệ thống dọc về nội dung kế hoạch giữa cấp trên với cấp dưới; phải tìm ra nhiệm vụ trọng tâm của kế hoạch, các nhiệm vụ cần thực

hiện trước để ưu tiên giải quyết trước; cán bộ văn phòng phải chú ý tới các yếu tố về thời gian và các điều kiện cần thiết khác trong bản kế hoạch tổng hợp.

Trong thời đại khoa học kỹ thuật, công nghệ thông tin truyền thông phát triển như vũ bão hiện nay, người làm công tác quản trị văn phòng cần có sự am hiểu về khoa học kỹ thuật để có khả năng ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin truyền thông trong hoạt động nghiệp vụ của mình. Đây là một yêu cầu bức thiết từ thực tiễn đặt ra. Như vậy cần trang bị cho lãnh đạo các kỹ năng, kỹ xảo của công nghệ thông tin nhằm trao đổi, chia sẻ thông tin, tổ chức các cuộc bàn bạc, hội thảo qua mạng hoặc đưa thông tin, quản lý thông tin trên mạng. Từ đó lãnh đạo cũng có thể đánh giá được năng lực và trình độ của nhân viên và đưa ra các biện pháp giúp hoạt động của văn phòng và công ty ngày càng phát triển hơn.

Hiện nay công ty đã tổ chức tốt công tác họp, hội nghị, tuy nhiên vẫn cần phải có những quy định cụ thể về mức kinh phí có thể cấp cho từng cuộc họp, hội nghị để tiết kiệm tránh lãng phí. Sau mỗi cuộc họp, hội nghị ban lãnh đạo công ty tổ chức rút kinh nghiệm, những người có liên quan sẽ kiểm tra từng khâu, từng việc, tìm ra những mặt thành công, những mặt còn hạn chế sai sót để tìm ra nguyên nhân, rút kinh nghiệm cho những lần tổ chức sau. Ngoài ra văn phòng cần phải đẩy mạnh công tác tuyên truyền đến tất cả các cán bộ công nhân viên để mọi người nhận thấy các cuộc họp là cơ hội để họ nắm bắt được các kế hoạch sắp tới, những kế hoạch đã đạt được của công ty và đó cũng là cơ hội để họ bày tỏ tâm tư, nguyện vọng của mình với lãnh đạo công ty, giúp xóa nhòa khoảng cách giữa lãnh đạo và nhân viên làm cho mọi người hiểu nhau hơn. Đây là phương pháp tốt nhất để lấy được tư tưởng của nhiều người cùng một lúc. Là cơ hội cho các thành viên thảo luận các vấn đề chung và cùng tham gia tiến trình làm quyết định.

Hướng dẫn cụ thể hóa các nội dung của các văn bản giúp cho cán bộ nhân viên tiếp cận một cách nhanh chóng và hiệu quả nhất. Sau khi hướng dẫn kiểm tra, đánh giá xem cán bộ nhân viên đã thực hiện tốt chưa, nếu chưa thực hiện tốt thì hướng dẫn lại hoặc mời chuyên gia về hướng dẫn. Tiếp đó kiểm tra việc thực hiện song song với việc hướng dẫn là các chế độ chính sách, các chế tài xử phạt đánh giá vào thi đua khen thưởng để bắt buộc cán bộ nhân viên thực hiện.

3.3. Xây dựng môi trường làm việc lành mạnh và tăng cường phát huy sự phối kết hợp của đội ngũ cán bộ nhân viên văn phòng

Xây dựng môi trường làm việc bao gồm môi trường vật chất và môi trường tinh thần. Môi trường làm việc có ảnh hưởng rất lớn đến tâm lý người lao động. Nếu môi trường làm việc tốt sẽ khiến cho nhân viên cảm thấy thoải mái, nhiệt tình, hăng say cống hiến hết mình cho công việc, phát huy hết khả năng sáng tạo của mỗi cá nhân. Ngược lại sẽ khiến cho họ cảm thấy chán nản, bị ức chế, làm việc theo thái độ nghĩa vụ không tâm huyết với nghề nghiệp của mình. Để xây dựng một môi trường làm việc tốt phụ thuộc vào rất nhiều các yếu tố khác nhau:

Cán bộ nhân viên phải rèn cho mình đức tính yêu nghề, không ngừng học hỏi nâng cao trình độ chuyên môn, năng lực và khả năng làm việc không biết mệt mỏi, không ngừng đấu tranh chống mọi tiêu cực có trong tổ chức.

Đối với lãnh đạo công ty cần tạo mọi điều kiện vật chất, đầu tư những trang thiết bị cần thiết và hiện đại để nhân viên có thể phát huy hết năng lực của mình, lãnh đạo cũng phải thường xuyên động viên khích lệ tinh thần làm việc của cán bộ công nhân viên trong công ty.

Công ty là một tổng thể gồm một hệ thống các phòng ban, đơn vị. Để công ty hoạt động có hiệu quả thì tổng thể đó phải có sự thống nhất từ trên xuống dưới, phối kết hợp với nhau một cách nhịp nhàng, đặc biệt văn phòng là đầu mối của mọi công việc do đó mối quan hệ giữa văn phòng với các phòng ban là rất quan trọng.

Trên thực tế tại công ty sự phối kết hợp giữa các phòng ban chưa thật sự nghiêm túc, văn phòng có nhiệm vụ xây dựng, đôn đốc kiểm tra việc thực hiện chương trình của các phòng ban. Nếu mọi công việc đều được các phòng ban phối hợp chặt chẽ và tiến hành đúng theo kế hoạch sẽ đảm bảo hoạt động kinh doanh của công ty đạt hiệu quả rất cao.

3.4. Tăng cường đầu tư trang bị cơ sở vật chất, ứng dụng công nghệ thông tin, thanh tra, kiểm tra công tác quản trị văn phòng

3.4.1. Đầu tư trang bị cơ sở vật chất

Nhằm đáp ứng nhu cầu, nhiệm vụ trong công tác quản trị văn phòng thì việc đầu tư cơ sở vật chất là rất cần thiết. Nhận thức được tầm quan trọng của

vấn đề này ban lãnh đạo công ty đã quan tâm cũng như đầu tư khá tốt cho việc xây dựng cơ sở vật chất, mua sắm và trang bị các trang thiết bị thiết yếu phục vụ công tác.

Để đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ của công tác văn phòng trong thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa thì việc đầu tư để nâng cấp cơ sở vật chất cần phải tăng cường hơn nữa. Công nghệ thông tin chính là sự tồn tại và phát triển của công ty. Đổi mới cơ sở vật chất trang thiết bị để nhằm tạo hiệu quả công việc trong toàn cơ quan. Chất lượng văn phòng Công ty Dược phẩm Tâm Bình cần được bảo đảm và duy trì một cách bền vững, bố trí phòng làm việc riêng biệt,. Ưu tiên số 1 trang thiết bị cho văn phòng như: trang bị đủ bàn ghế, máy vi tính, máy fax, máy scan, máy in, điện thoại, máy photocopy... Máy vi tính cần được nối mạng internet và nối mạng LAN giữa các phòng để trao đổi thông tin. Cùng với đó là các dụng cụ cần thiết, các văn phòng phẩm cũng phải được trang bị đầy đủ, đặt ở chỗ thuận tiện, dễ sử dụng. Cần đảm bảo các phòng ban có đủ máy tính cho từng cá nhân để thực hiện tốt công việc của mình, máy in và máy photo cần trang bị thêm vì hiện tại số lượng máy in còn ít và đã bị hỏng nên không đáp ứng được số lượng văn bản, giấy tờ của công ty.

3.4.2. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin

Công nghệ thông tin là động lực của sự phát triển. Công ty cần đẩy mạnh ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin là một công cụ hữu hiệu tạo lập phương thức phát triển mới; là một trong những động lực quan trọng của sự phát triển kinh tế tri thức. Tạo được bước chuyển biến quan trọng về nhận thức và hành động, góp phần thúc đẩy sự phát triển công ty, xây dựng một môi trường làm việc văn minh, hiện đại.

Hiện nay, ứng dụng các phần mềm trong công tác quản trị văn phòng tại công ty là một yêu cầu cần thiết. Công ty nên sử dụng các phần mềm như:

- Phần mềm văn phòng điện tử Cloud Office. Phần mềm CoudOffice là giải pháp quản trị văn phòng, quản trị doanh nghiệp thông minh. Với khả năng kết nối từ xa thông qua mạng Internet trên các thiết bị như smartphone, máy tính

bảng... lãnh đạo dù ở bất cứ nơi đâu cũng có thể trao đổi thông tin, theo dõi tiến trình

thực hiện công việc đã giao và điều hành mọi hoạt động trong doanh nghiệp. Việc theo dõi tiến độ xử lý công việc sẽ giúp lãnh đạo cùng nhân viên kịp thời nắm bắt công việc, trao đổi thông tin qua lại, xin ý kiến chỉ đạo hay góp ý ngay trên phần mềm, từ đó công việc được xử lý nhanh chóng đúng thời hạn và đúng hướng

- Phần mềm Quản trị nhân sự. Phần mềm OOS GHR là giải pháp phần mềm quản trị nhân sự chuyên nghiệp, phục vụ quản trị nhân sự tổng thể cho các doanh nghiệp. Hệ thống phần mềm quản lý toàn diện vòng đời nhân sự từ khâu tuyển dụng, quản lý, đào tạo, tới khi nghỉ hưu, nghỉ việc hoặc chuyển công tác. Ngoài những tính năng cơ bản của hệ thống phần mềm quản lý nhân sự, OOS.GHR có khả năng tích hợp với các hệ thống ERP, Accounting,.. khả năng đáp ứng toàn diện những yêu cầu đặc thù của từng doanh nghiệp.

- Phần mềm quản lý văn bản DocEye. Phần mềm quản lý văn bản và điều hành DocEye là phần mềm hỗ trợ công việc quản lý văn bản có đầy đủ các tính

năng từ cơ bản đến nâng cao. Phần mềm có hệ thống thu nhận, lưu trữ, quản lý và phân phối toàn bộ thông tin phi cấu trúc của doanh nghiệp tới người dùng, tới các ứng dụng khác và tới các quy trình nghiệp vụ của doanh nghiệp. Trong đó, thông tin phi cấu trúc bao gồm các dạng như: Văn bản tài liệu, video, hình ảnh, audio, email, báo cáo kết xuất từ các ứng dụng nghiệp vụ ...

3.4.3. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra

Thanh tra, kiểm tra, rà soát công tác văn phòng nhằm phát hiện những nội dung trái với quy định của pháp luật, của Công ty để kịp thời chấn chỉnh, đồng thời là cơ sở trong việc thi đua khen thưởng cuối năm.

Công ty cần có các kế hoạch kiểm tra như kiểm tra đột xuất, kiểm tra thường kỳ 6 tháng, 1 năm nhằm hoàn thiện hơn công tác văn phòng. Phát hiện những sai sót kịp thời để nhắc nhở, khắc phục tránh gây ra những hậu quả nghiêm trọng hay khi xảy ra hậu quả thì sẽ quy trách nhiệm đến từng người có trách nhiệm liên quan tránh tình trạng đùn đẩy, trốn tránh trách nhiệm, kiên

quyết xử lý các hành vi đã mắc phải nhiều lần theo quy định của nhà nước và của công ty.

Công ty cần xây dựng các tiêu chí và thang điểm cụ thể cho việc đánh giá

kết quả thực thi công việc, chất lượng, tiến độ thực hiện; việc thực hiện các nội quy, quy định của công ty và chấm điểm theo thang điểm cộng - trừ để khi kiểm tra đánh giá công tác văn phòng có các minh chứng đánh giá mức hoàn thành nhiệm vụ, là tiêu chí đánh giá xếp loại thi đua cuối năm. Đưa ra các chế tài thưởng – phạt phân minh và rõ ràng.

Ví dụ như: Về kết quả thực hiện công việc 5 điểm chia ra: Hoàn thành cộng 3 điểm, hoàn thành tốt cộng 5 điểm, hoàn thành chậm 1 ngày trừ 1 điểm, hoàn thành chậm 02 trừ 5 điểm, hoàn thành ở mức độ kém trừ 5 điểm, không hoàn thành gây hậu quả nghiêm trọng không xếp loại (tùy mức độ nghiêm trọng có thể phải bồi thường). Cuối năm lấy điểm đưa vào tổng kết đánh giá xếp loại thi đua khen thưởng.

3.5. Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001: 2015 vào hoạt động của văn phòng

Trong điều kiện kinh tế thị trường cạnh tranh hiện nay mỗi cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp đều mong muốn được liên tục tăng trưởng, đạt được lợi nhuận cao và liên tục duy trì tỷ suất lợi nhuận cao đó và điều mỗi cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp đều hiểu rõ là phải có một hệ thống quản lý khoa học chặt chẽ để sử dụng và phát huy hiệu quả nguồn lực hiện có. Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 là tiêu chuẩn về hệ thống quản lý khoa học, chắc chắn mà mọi cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp nên áp dụng.

Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình là một doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực dược phẩm càng không thể ngoại lệ. Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đưa ra các chuẩn mực để xây dựng một hệ thống quản lý chất lượng một cách khoa học để kiểm soát rủi ro, ngăn ngừa sai lỗi sản phẩm, chất lượng sản phẩm thỏa mãn khách hàng một cách ổn định. Công ty Dược phẩm Tâm Bình áp dụng hệ thống tiêu chuẩn chất lượng ISO 9001:2015 sẽ tạo được cách làm việc khoa học, tạo ra sự nhất quán trong công việc, chuẩn hóa các quy trình hoạt động, loại bỏ được nhiều thủ tục không cần thiết, ngăn ngừa những rủi ro trong quá trình hoạt động, rút ngắn thời gian và giảm chi phí phát

sinh do xảy ra những sai lỗi hoặc sai sót trong công việc, đồng thời làm cho năng lực trách nhiệm cũng như ý thức của cán bộ công nhân viên nâng lên rõ rệt.

Tiểu kết chương 3

Nhận thức được tầm quan trọng của công tác quản trị văn phòng đối với doanh nghiệp, ban lãnh đạo và cán bộ văn phòng đã nỗ lực hết mình trong công tác văn phòng và đã gặt hái được những kết quả rất to lớn. Tuy nhiên thì công tác quản trị văn phòng tại công ty vẫn còn tồn tại một số hạn chế, khó khăn cần phải được khắc phục. Trên cơ sở các tồn tại, hạn chế trên tôi đi sâu vào tìm hiểu những nguyên nhân gây ra nó để từ đó đưa ra các giải pháp tối ưu nhằm cải thiện và ngày càng nâng cao hơn nữa công tác quản trị văn phòng của công ty, góp phần vào sự phát triển của công ty nhằm mang lại lợi nhuận cao nhất cho chủ doanh nghiệp, đồng thời góp phần vào sự hoàn thiện trong công tác văn phòng của nền hành chính doanh nghiệp.

Trên đây là một số nhận xét, kiến nghị của tôi đối với công tác quản trị văn phòng dựa trên cơ sở tìm hiểu, đánh giá, phân tích thực trạng tình hình hoạt động của Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình. Tôi rất mong những giải pháp đó sẽ được lãnh đạo công ty quan tâm xem xét và sớm đưa vào thực tiễn để phân nào khắc phục được những thiếu sót còn tồn tại, thúc đẩy hiệu quả hoạt động của văn phòng công ty.

KẾT LUẬN

Trong hoạt động của doanh nghiệp nói riêng và hoạt động của các cơ quan, đơn vị tổ chức nói chung, công tác văn phòng là một hoạt động không thể thiếu và nó gắn liền cùng với sự phát triển của các doanh nghiệp đó. Nó đóng vai trò quan trọng trong hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp - là một trong những yếu tố để nâng cao uy tín, vị thế, năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trên thương trường.

Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình trải qua quá trình hoạt động và phát triển đã và đang dần khẳng định được vị thế của mình trên thị trường dược phẩm, tạo chỗ đứng vững chắc cũng như niềm tin đối khách hàng. Công ty đang trên đà phát triển lớn mạnh cùng với sự phát triển chung của đất nước. Có được kết quả đó có sự đóng góp to lớn của công tác quản trị văn phòng. Tổ chức bộ máy phòng Hành chính - Nhân sự ngày càng được củng cố và phát triển, đặc biệt là đội ngũ văn phòng ngày càng hoàn thiện hơn cả về số lượng lẫn chất lượng. Dưới sự phấn đấu không ngừng nghỉ của Trưởng phòng cùng với đội ngũ cán bộ văn phòng đã góp phần thực hiện tốt chức năng nhiệm vụ của công ty. Những kết quả hoạt động của văn phòng đã đạt được trong thời gian qua là rất to lớn. Tuy nhiên bên cạnh những kết quả đạt được thì công tác quản trị văn phòng tại Công ty Dược phẩm Tâm Bình vẫn còn tồn tại một số vấn đề cần phải khắc phục, cải thiện cho phù hợp để nâng cao chất lượng công tác văn phòng. Để cải thiện và nâng cao chất lượng công tác quản trị văn phòng của công ty trong thời gian tới tôi xin đưa ra một số khuyến nghị sau:

- Trong các hoạt động con người luôn là nhân vật trung tâm, là chủ thể sáng tạo. Do vậy cần đặc biệt quan tâm đến chất lượng nguồn nhân lực.
- Tiến hành khảo sát tình trạng vật lý của trang thiết bị, máy móc phục vụ cho các hoạt động văn phòng để từ đó bổ sung thay mới nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng trong công việc.

- Tăng cường và thắt chặt công tác kiểm tra, kiểm soát và các chế tài thưởng phạt phù hợp.

Nâng cao hiệu quả công tác quản trị văn phòng là yêu cầu cấp thiết khách quan của sự phát triển. Đứng trước những biến động của nền kinh tế thị trường, yêu cầu nhiệm vụ mới đặt ra những khó khăn thách thức cho công tác quản trị văn phòng đòi hỏi nhà lãnh đạo cần phải đưa ra các giải pháp tối ưu để hoàn thiện và phát huy hơn nữa hiệu quả công tác quản trị văn phòng trong tình hình mới nhằm phục vụ hoạt động của công ty từng bước gặt hái được nhiều thành công hơn nữa. Tất cả các giải pháp nêu ra trong khóa luận với mục đích cuối cùng nhằm làm cho công tác quản trị văn phòng tại Công ty Dược phẩm Tâm Bình ngày càng hiệu quả hơn, đáp ứng được nhiệm vụ chính trị, định hướng phát triển sản xuất kinh doanh của công ty và làm tăng thêm giá trị doanh nghiệp.

Tuy nhiên vì thời gian nghiên cứu có hạn nên khóa luận không tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế. Rất mong nhận được sự tham gia góp ý kiến của các thầy cô, ban giám đốc công ty và các bạn đồng nghiệp để khóa luận được hoàn chỉnh và áp dụng tốt hơn với thực tế của công ty và các doanh nghiệp.

Trân trọng cảm ơn.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trương Quang Dũng. *Tập bài giảng môn Quản trị văn phòng*. Trường Đại học kinh tế tài chính.
2. Vũ Thị Thùy Dương. *Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác văn phòng tại Công ty cổ phần đầu tư Nam Đình Vũ*.
3. Nguyễn Thành Độ (chủ biên). (2005). *Quản trị văn phòng*, NXB Lao động xã hội.
4. Nguyễn Thành Độ (chủ biên). (2012). *Quản trị văn phòng*. NXB Đại học Kinh tế quốc dân năm.
5. Chu Thị Hậu. (2016). *Lý luận và phương pháp công tác lưu trữ*. NXB Lao động.
6. Phạm Mỹ Hạnh. (2008). *Quản trị văn phòng*. Học viện Công nghệ bưu chính viễn thông.
7. Nguyễn Thu Hiền. *Công tác quản trị văn phòng với việc nâng cao hiệu quả hoạt động của Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Quảng Bình*.
8. Quốc Hội. “*Luật thi đua khen thưởng*” số 15/2003/QH11 ngày 26 tháng 11 năm 2003.
9. Quốc Hội, “*Luật Lưu trữ*” số 01/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011.
10. Quốc Hội, “*Luật Doanh nghiệp*” số 68/2014/QH13 ngày 26 tháng 11 năm 2014
11. Hoàng Thanh Huy. *Công tác quản trị văn phòng của Hội Luật gia Việt Nam*.

12. Phạm Thị Huyền. *Thực trạng và một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác văn phòng tại Công ty TNHH sản xuất và thương mại Hoàng Thành.*

13. Bộ Nội vụ. Thông tư số 01/2011/TT-BNV ngày 19 tháng 01 năm 2011 “*Hướng dẫn thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính*”;

14. Chính phủ. Nghị định số 58/2001/NĐ-CP ngày 24 tháng 8 năm 2001 *quy định về việc quản lý và sử dụng con dấu*

15. Chính phủ. Nghị định 110/2004/NĐ-CP ngày 8/4/2004 về công tác văn thư.

16. Vương Đình Quyền. Vương Đình Quyền. (2011). *Lý luận và phương pháp công tác văn thư*. NXB Đại học quốc gia Hà Nội.

17. Đại học Sài Gòn.(2014). *Quản trị Hành chính văn phòng*

18. Nguyễn Hải Sản. (1998). *Quản trị học*. NXB Thống Kê.

19. Vương Thị Kim Thanh. (2009). *Quản trị hành chính văn phòng*. NXB Thống kê.

20. Đinh Ngọc Thanh. *Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả Công tác quản trị văn phòng*

21. Nguyễn Hữu Thân. (2007). *Quản trị hành chính văn phòng*. NXB Thống kê.

22. Nguyễn Hữu Tri. (2005). *Quản trị văn phòng*. NXB Khoa học và kỹ thuật.

23. Phạm Thị Ánh Tuyết. *Nghiên cứu thực trạng và giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác văn phòng tại Sở Tài nguyên và Môi trường Hải Phòng*

24. <http://doc.edu.vn>

25. <http://luanvan.net.vn>

26. <http://tambinh.vn/>

27. <https://tailieu.vn/>

28. <https://text.123doc.org>

PHỤ LỤC

Phu lục 1. Trụ sở Công ty TNHH Sản xuất và Thương mại Dược phẩm Tâm Bình



(Nguồn: Công ty Dược phẩm Tâm Bình)

Công ty Tâm Bình Sài Gòn



(Nguồn: Công ty Dược phẩm Tâm Bình)

Nhà máy sản xuất Ninh Hiệp



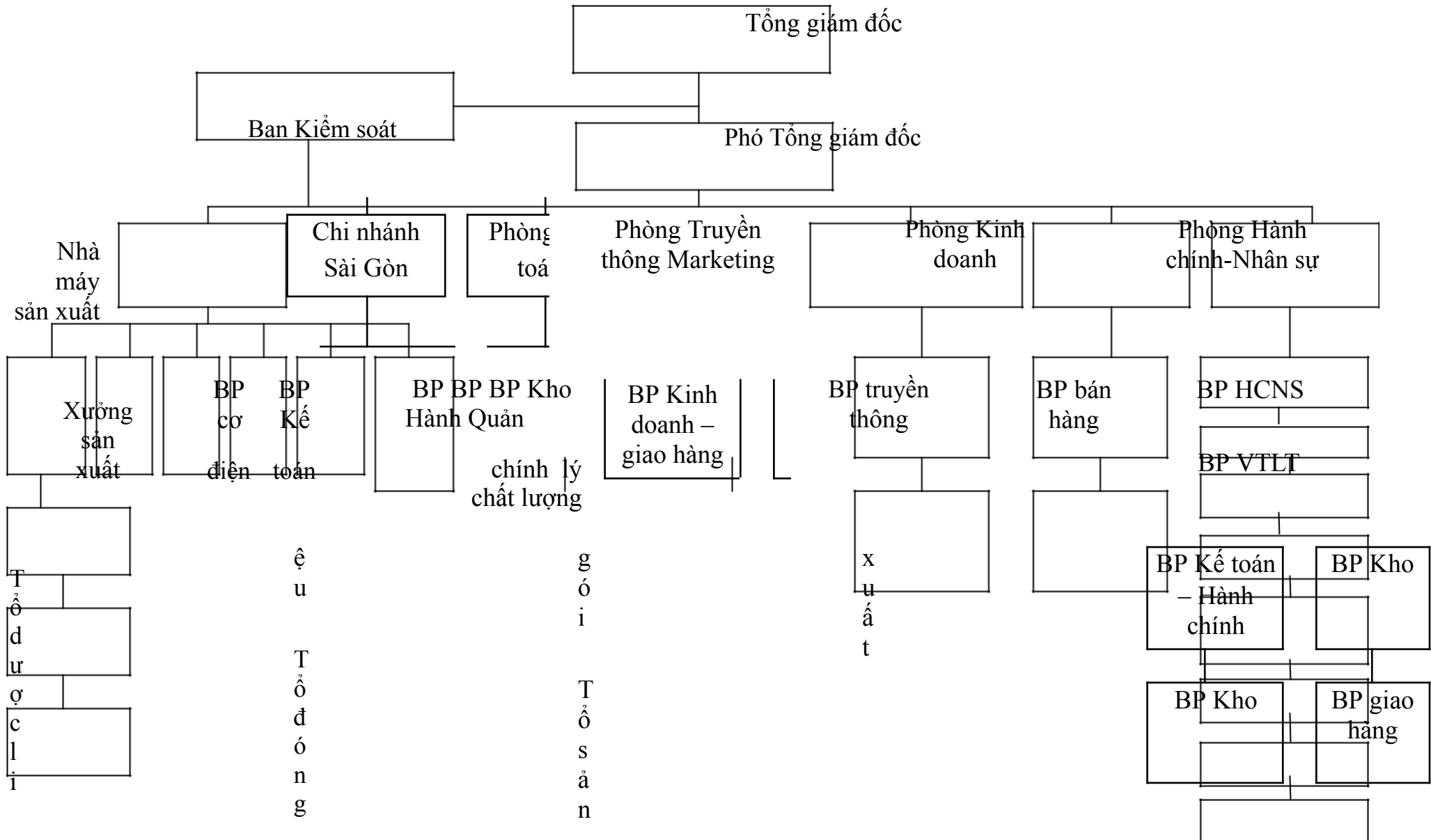
(Nguồn: Công ty Dược phẩm Tâm Bình)

Kho hàng quận 10



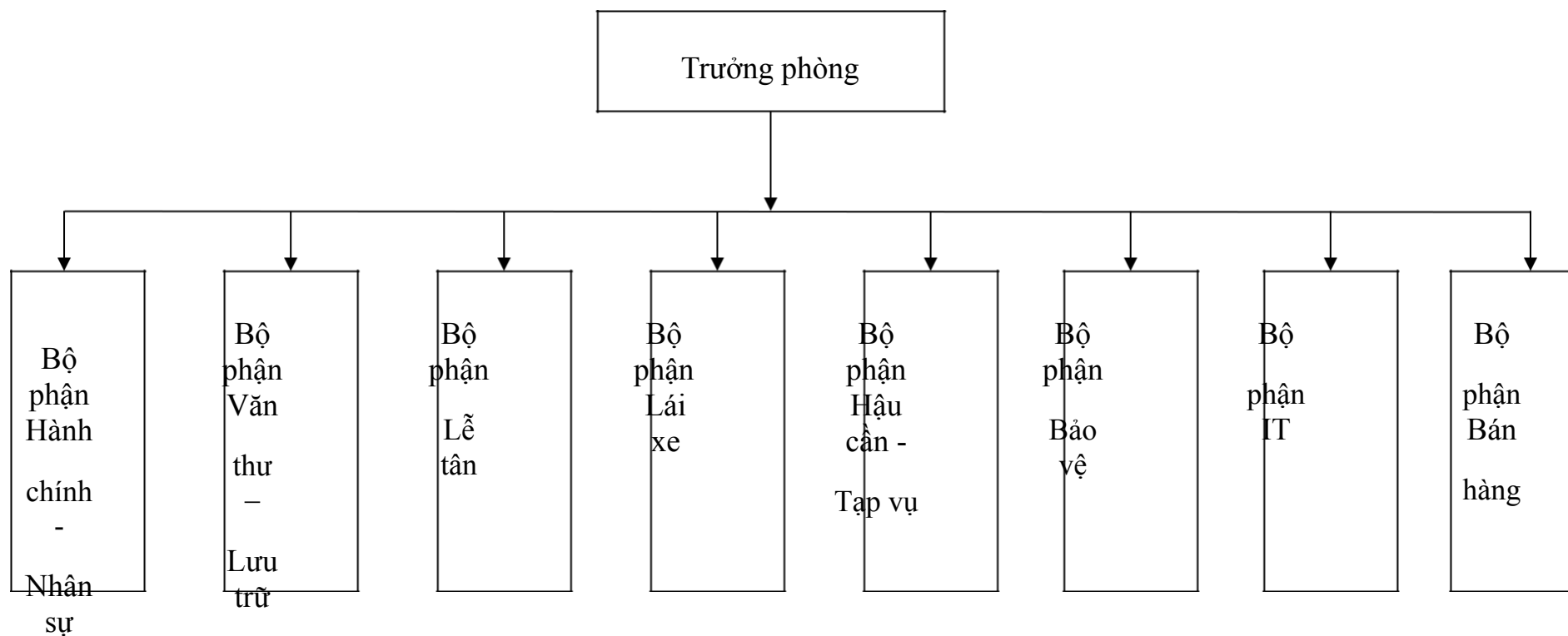
(Nguồn: Công ty Dược phẩm Tâm Bình)

T	
$\hat{\theta}$	
d	
u	
σ	
c	
l	
i	



92	BP Marketing	BP Quản trị bán hàng	BP Lễ tân BP Lái xe BP Hậu cần Tạp vụ BP Bảo vệ BP IT BP Bán hàng
----	-----------------	-------------------------	---

Phụ lục 3. Sơ đồ cơ cấu tổ chức Văn phòng Công ty Dược phẩm Tâm Bình



Phụ lục 4. Kế hoạch mục tiêu toàn Công ty năm 2018



KẾ HOẠCH MỤC TIÊU TOÀN CÔNG TY

NĂM 2018

Căn cứ và kết quả đạt được của năm 2017 và định hướng của Công ty trong năm 2018. Công ty Dược phẩm Tâm Bình đưa ra mục tiêu năm 2018 như sau:

A. KINH DOANH (MIỀN BẮC + MIỀN NAM)

I. BÁN HÀNG

STT	Mục tiêu	Chỉ số KPI/Hồ sơ
1	Kế hoạch bán hàng năm 2018 được lập, phê duyệt và thực hiện.	KQ thực hiện hàng tháng so với kế hoạch
2	Doanh thu bán hàng đạt: (Tăng 15 % so với năm 2017)	tỷ đồng/năm
+	Duy trì số Nhà thuốc hiện tại	100%
4	Phân phối sản phẩm (Áp dụng đối với kv có TDV)	

B. CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

STT	Mục tiêu	Chỉ số KPI/Hồ sơ
1	Kế hoạch chăm sóc khách hàng năm 2018 được lập, phê duyệt và thực hiện.	KQ thực hiện hàng tháng so với kế hoạch
2	Đại lý khu vực không có TDV được gọi điện nhắc nhở đặt hàng trong tháng.	100% + Báo cáo chăm sóc.
3	Sinh nhật của Đại lý, nhà thuốc được gọi điện chúc mừng và có hình ảnh, báo cáo.	100% + Báo cáo chăm sóc.
4	Các khiếu nại của khách hàng về dịch vụ sau bán hàng đều được xử lý kịp thời trong vòng 3 ngày làm việc.	3 ngày làm việc
5	Khảo sát khách hàng định kỳ (6 tháng/lần) về chất lượng sản phẩm, dịch vụ, TDV.	6 tháng/lần
6	Các khoản chi phí chăm sóc đều được theo dõi và có báo cáo hàng tháng cung cấp cho BGĐ đầy đủ.	100 % + Báo cáo theo dõi chi phí kinh doanh.

C. XỬ LÝ ĐƠN HÀNG

STT	Mục tiêu	Chỉ số KPI/Hồ sơ
1	Đơn hàng được xử lý đúng thời gian qui định.	100%

2	Đơn hàng vượt hạn mức xuất hàng đều được duyệt theo quy định.	100%
3	Hàng lỗi kỹ thuật được đổi trả đúng qui định.	100%

D. KẾ TOÁN - TÀI CHÍNH

I. KẾ TOÁN THUẾ

TT	Mục tiêu	Chỉ số KPI/Hồ sơ
10	100% các Nhà cung cấp đầu vào đủ hồ sơ pháp lý.	100%
11	100% hóa đơn đầu vào phải được kiểm soát và đảm bảo hợp pháp, không mất mát.	100%
12	100% chứng từ Kế toán, sổ sách được in và hoàn thiện dấu, chữ ký đầy đủ, lưu trữ khoa học.	- 100% Phiếu thu, chi, nhập, xuất in hàng tháng. - 100% Sổ sách in khi kết thúc năm
13	100% chính sách pháp luật thuế được cập nhật kịp thời	- File thống kê & cập nhật văn bản hàng tháng.
14	Cung cấp giải trình số liệu với CQ Thuế khi có YC.	100%

II. KẾ TOÁN QUẢN TRỊ

TT	Mục tiêu	Chỉ số KPI
2	100% các khoản công nợ phải trả NCC thực hiện đúng hạn và đầy đủ hồ sơ thanh toán theo QT thanh toán.	100 % + Báo cáo các khoản phải trả
3	100% các khoản thu, chi được vào sổ và có kiểm soát, đối chiếu và chốt quỹ theo quy định.	100 % + Báo cáo quỹ
4	Lập kế hoạch năm/tháng về việc nhập thành phẩm từ Nhà máy để bán	100 % + Bản kế hoạch năm/tháng
5	100% NVL sản xuất tại Nhà máy được kiểm kê định kỳ, đột xuất và kiểm soát sử dụng.	100 % + Báo cáo kiểm kê

III. KIỂM SOÁT TÀI CHÍNH

TT	Mục tiêu	Chỉ số KPI
1	Kế hoạch tài chính năm được lập và kiểm soát thực hiện hàng năm	Kiểm soát hàng tháng và báo cáo.

2	100% chi phí hoạt động SXKD được theo dõi, đo lường, phân tích đầy đủ chi phí thực tế và chi phí lãng phí, giám sát thực hiện tiết giảm chi phí trên toàn Công ty và đưa ra giải pháp cắt giảm chi phí hợp lý.	Hàng ngày và báo cáo tháng/quý/năm
---	--	------------------------------------

IV. GIAO HÀNG

TT	Mục tiêu	Chỉ số KPI
1	100% Hàng hóa giao cho khách đảm bảo đúng, đủ, chính xác về số lượng, đúng khách hàng, đúng nhà xe	100%
2	100% các khoản cước phí gửi hàng đảm bảo: Đúng, chính xác số tiền.	100%
3	100% Không có vụ va quệt xe giao hàng, vi phạm giao thông, đảm bảo tuân thủ luật GT đường bộ.	100%

E. HÀNH CHÍNH – NHÂN SỰ

I. NHÂN SỰ

STT	Mục tiêu	Chỉ số KPI/Hồ sơ
I.1	TUYỂN DỤNG - THỬ VIỆC - THÔI VIỆC	
1	95% Kế hoạch tuyển dụng nhân sự được thực hiện (Căn cứ vào định biên nhân sự của Công và nhu cầu tuyển dụng của các phòng ban bộ phận).	95%
2	100% nhân sự đạt qua thử việc	100%
3	Tỉ lệ thôi việc 10% (- Tỉ lệ nghỉ việc = Tổng số thôi việc (chỉ tính nhân viên chính thức)/Nhân sự trung bình (chỉ tính nhân viên chính thức). - Tỉ lệ thôi việc ở ngưỡng chuẩn là từ 4-10%)	10%
I.2	ĐÀO TẠO PHÁT TRIỂN	
1	Đạt 20 giờ đào tạo/nhân viên/năm (5 buổi: 1 buổi về Nội quy chính sách, 1 buổi chuyên môn nghiệp vụ, 1 buổi về kỹ năng, 1 buổi về PCCC, 1 buổi về ATVSLĐ, Y tế, môi trường)	20 giờ/nhân viên/năm
2	100% nhân viên hiểu biết Nội quy Công ty, văn hóa doanh nghiệp (Thực hiện qua bài test và đạt từ 5 điểm trở lên)	100%
3	95% nhân viên đáp ứng chuyên môn nghiệp vụ (Thực hiện qua bài test và đạt từ 5 điểm trở lên)	95%
4	100% kế hoạch đào tạo nội bộ và đào tạo ngoài được thực hiện theo phê duyệt	100%
I.3	QUẢN LÝ NHÂN SỰ (Định biên, hồ sơ nhân sự, đánh giá, khen thưởng, kỷ luật, thực hiện các chế độ chính sách lương thưởng)	
1	100% nhân sự tại các Phòng Ban, bộ phận được định	100%

_____ biên, sắp xếp, điều động, luân chuyển, phù hợp với _____

	chức năng, nhiệm vụ và yêu cầu của Công ty.	
2	100% CBNV có đầy đủ hồ sơ nhân sự và được cập nhật đầy đủ trong Phần mềm quản lý thông tin nhân sự	100%
3	100% CBNV có đủ KPI và được thực hiện đúng theo Quy trình và quy định đánh giá nhân sự	100%
4	Tỉ lệ CBNV vi phạm kỷ luật Nội quy, quy định dưới < 10%/năm	10%
5	100% chính sách tiền lương, thưởng, BHXH, BHYT & các chính sách phúc lợi khác cho người lao động được thực hiện đầy đủ, chính xác, kịp thời theo quy định của Công ty.	100%
I.4	QUẢN TRỊ HỆ THỐNG VĂN BẢN QUẢN LÝ	
1	100% CBNV có đủ MTCV, kế hoạch, báo cáo, KPI theo quy định của Công ty	100%
2	100% CBNV tuân thủ đầy đủ các văn bản đã ban hành	100%
3	100% các phòng ban có đủ Quy trình, quy định, biểu mẫu hướng dẫn thực hiện công việc	100%
4	Bộ công cụ nhân sự như: Nội quy, quy chế, thỏa ước lao động tập thể, các quy định, quy trình, sổ tay, biểu mẫu... được cập nhật, sửa đổi, bổ sung kịp thời qua từng thời kỳ.	Kịp thời và không có phản nản
5	Đảm bảo phần mềm quản lý nhân sự hoạt động ổn định và hiệu quả	Hoạt động ổn định và hiệu quả

II. HÀNH CHÍNH

STT	Mục tiêu	Chỉ số KPI/Hồ sơ
II.1	VĂN THƯ LƯU TRỮ	
1	Không để xảy ra sai sót, nhầm lẫn trong việc quản lý văn bản, công văn đi, đến	Không sai sót, nhầm lẫn
2	95% nhân viên đảm bảo trong vòng 5 phút lấy được hồ sơ, tài liệu, dụng cụ làm việc (<i>Thông qua các đợt kiểm soát nội bộ</i>)	95%
II.2	QUẢN LÝ TÀI SẢN, CÔNG CỤ, DỤNG CỤ, ĐỒNG PHỤC, ĐỒ KHUYẾN MẠI, VPP, TẠP PHẨM, CÁC CHI PHÍ HÀNH CHÍNH, SỰ KIỆN	

1	100% tài sản, công cụ, dụng cụ, đồ khuyến mại, đồng phục, VPP, tạp phẩm, các chi phí hành chính, sự kiện.. được kiểm soát đầy đủ, kịp thời, chính xác và tiết kiệm, hiệu quả theo đúng quy định của Công ty	100%
2	Không để xảy ra tình trạng tài sản mất mát, hư hỏng, lãng phí mà không rõ nguyên nhân, giải pháp	Không mất mát
II.3	QUẢN LÝ AN NINH, VỆ SINH, XE Ô TÔ VĂN PHÒNG	
1	100% vấn đề an ninh, trật tự được kiểm soát trong toàn Công ty. Không để xảy ra xô xát, cãi lộn ảnh hưởng đến hình ảnh Công ty.	100%
2	Đảm bảo toàn bộ các khu vực làm việc, vệ sinh, sinh hoạt chung của Công ty luôn được sạch sẽ, gọn gàng, khô ráo.	Luôn gọn gàng, sạch sẽ
3	Đảm bảo xe ô tô được: quản lý, sử dụng, lập kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng và sửa chữa theo quy định. Xe lưu thông trên đường an toàn cho cả người và hàng hóa. Không có vụ tai nạn giao thông nào xảy ra.	Không có tai nạn xảy ra
II.4	QUẢN LÝ HỒ SƠ PHÁP LÝ CÔNG TY	
1	100% hồ sơ pháp lý của Công ty được thực hiện đầy đủ, kịp thời theo đúng quy định của pháp luật	100%
II.4	MUA SẮM	
1	100% đề xuất mua sắm được thực hiện đầy đủ, chính xác, kịp thời, tiết kiệm và tuân thủ theo đúng quy trình mua sắm	100%
II.5	CÔNG ĐOÀN	
1	100% các chế độ công đoàn được thực hiện đầy đủ, kịp thời, đúng quy định.	100%
II.6	CÔNG NGHỆ THÔNG TIN	
1	Luôn đảm bảo hệ thống công nghệ thông tin (<i>Server, intranet, website, outlook, phần mềm diệt vi rút, máy tính, máy in, máy scan, máy chiếu, điện thoại, camera, loa đài, âm thanh, ánh sáng và các thiết bị IT khác</i>) hoạt động ổn định, bảo mật, an toàn, được bảo dưỡng, sửa chữa, hỗ trợ kịp thời, không để xảy ra gián đoạn công việc do lỗi hỏng	Hoạt động ổn định, hỗ trợ kịp thời

	hoặc bị tấn công từ bên ngoài	
--	-------------------------------	--

III. BÁN HÀNG

STT	Mục tiêu	Chỉ số KPI/Hồ sơ
1	Doanh số bán hàng của Nhà thuốc đạt: đồng (Tăng trưởng 10% so với năm 2017)	đồng
2	Đảm bảo đủ hồ sơ pháp lý của nhà thuốc theo đúng quy định	Đủ hồ sơ pháp lý
3	Đảm bảo không có phản nản của khách hàng về nhân viên bán hàng và Nhà thuốc Tâm Bình	0 phản nản

Hà Nội, ngày tháng năm

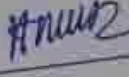
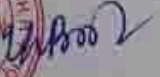
TỔNG GIÁM ĐỐC PHÊ DUYỆT

NGƯỜI LẬP

CÁC PHÒNG BAN CHUYÊN MÔN

CÓ LIÊN QUAN KÝ XÁC NHẬN

Phụ lục 6. Quy định gửi báo cáo và hợp giao ban của công ty

CÔNG TY TNHH SẢN XUẤT VÀ THƯƠNG MẠI DƯỢC PHẨM TÂM BÌNH		
 TÂM BÌNH		
QUY ĐỊNH GỬI BÁO CÁO VÀ HỢP GIAO BAN		
Qđ10-TBSX Ngày hiệu lực: 01/01/2017		
NƠI NHẬN		
☐ Phòng HCNS		☐ Phòng Kế toán
☐ Phòng Truyền thông		☐ Phòng Kinh doanh Miền Bắc
SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
		
Họ tên: Nhâm Thị Doan Chức vụ: NV HCTH	Họ tên: Nguyễn Thị Nền Chức vụ: TP HCNS	Họ tên: Lê Thị Bình Chức vụ: Tổng Giám đốc



TAM THINH

QUY ĐỊNH GỬI BÁO CÁO VÀ HỌP GIAO BAN

Số số: QĐ/01/2017
Ban hành: 01/04/2017
Phiên bản: 01

Dối tượng gửi	Thời hạn gửi	Người nhận (To)	Người nhận (Cc)	Hình thức gửi
Nhân viên	Ngày 02 của tháng sau, trước 17h00'	Trưởng phòng	TGD (Tùy vị trí)	Mail hoặc in ban cung (Tùy vị trí)
Quản lý	Ngày 05 của tháng sau, trước 12h00'	Tổng Giám đốc	Không	Mail

(Chỉ tiết từng vị trí gửi báo cáo theo sự thống nhất giữa TP ban với Tổng Giám đốc)

2. Báo cáo đột xuất

- Khi xảy ra hoặc có nguy cơ xảy ra những biến động bất thường làm ảnh hưởng, cản trở đến việc thực hiện nhiệm vụ của cá nhân hoặc phòng ban bộ phận thì nhân viên hoặc Trưởng phòng ban phải báo cáo kịp thời với cấp quản lý trực tiếp bằng phương tiện nhanh nhất.
- Báo cáo đột xuất phải nêu rõ tóm tắt tình hình diễn biến của sự việc, nguyên nhân phát sinh, những biện pháp đã áp dụng để khắc phục, phòng ngừa, kết quả giải quyết và những đề xuất, kiến nghị với cấp trên trực tiếp.
- Sự việc xảy ra đến đâu phải báo cáo đến đó, không được để kết thúc sự việc mới báo cáo.

IV. QUY ĐỊNH HỌP GIAO BAN

1. Họp tuần: Sáng thứ 7 hàng tuần.

- TGD với nhân viên do TGD quản lý trực tiếp:
 - + Họp từ 08h00- 09h00.
 - + Họp riêng với từng nhân viên. Nhân viên lần lượt chủ động vào báo cáo.
- TGD với các Trưởng phòng ban, bộ phận:
 - + Họp từ 09h00-10h00.
 - + Họp riêng với từng Trưởng P/B. Trưởng P/B lần lượt chủ động vào báo cáo nêu có vấn đề cần xin ý kiến.

2. Họp tháng giữa các Trưởng phòng ban, bộ phận với Tổng Giám đốc:

 TAM DINH	QUY ĐỊNH GỬI BÁO CÁO VÀ HỌP GIAO BAN	Số số: 35419/TĐNS Đơn vị: 01/01/2017 Phiên bản: 01
Thời gian: Ngày 6 hoặc 7 của tháng sau.		
Nội dung: Tổng kết hoạt động của tháng trước, nêu ra những khó khăn vướng mắc chưa giải quyết được cần xin ý kiến của TGD, đưa ra những đề xuất dự kiến xử lý; dự kiến kế hoạch làm việc cho tháng sau, chốt kết quả đánh giá xếp loại nhân viên với TGD.		
Địa điểm: Tại phòng TGD.		
Ghi biên bản cuộc họp: TP HCNS tổng hợp nội dung cuộc họp, ghi biên bản và gọi mời cho các thành viên tham dự cuộc họp. Là cơ sở để theo dõi thực hiện, đánh giá về sau.		
3. Họp toàn công ty với TGD:		
Thời gian: Ngày 8 của tháng sau.		
Nội dung: TGD chủ trì cuộc họp, tổng kết lại các hoạt động của tháng trước, nhắc nhở các vấn đề còn tồn tại, đưa ra dự kiến kế hoạch hoạt động cho tháng sau.		
Địa điểm: Hội trường tầng 06 công ty.		
V. KY LUẬT:		
Thực hiện theo quy định tại Nội quy công ty.		

Phụ lục 6. Nội quy lao động của công ty

	Ban hành: 03/08/2017 Phiên bản: 01
NỘI QUY LAO ĐỘNG	

NỘI QUY LAO ĐỘNG

Căn cứ Bộ luật Lao động số: 10/2012-QH13 đã được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XIII, kỳ họp thứ 3 thông qua ngày 18/6/2012 và có hiệu lực thi hành từ ngày 01/5/2013;

Căn cứ Nghị định số 45/2013/NĐ-CP ngày 10 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Bộ luật lao động về thời giờ làm việc, thời giờ nghỉ ngơi và an toàn lao động, vệ sinh lao động;

Căn cứ Nghị định số 46/2013/NĐ-CP ngày 10 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ; Thông tư 08/2013/TT-BLĐTBXH ngày 10/6/2013 hướng dẫn Nghị định số 46/2013/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành một số điều của Bộ luật Lao động về tranh chấp lao động;

Căn cứ Nghị định số 05/2015/NĐ-CP ngày 12/01/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số nội dung của Bộ luật Lao động; Thông tư số 23/2015/TT-BLĐTBXH ngày 23/6/2015; Thông tư số 47/2015/TT-BLĐTBXH ngày 16/11/2015 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội hướng dẫn thực hiện một số điều về tiền lương của Nghị định số 05/2015/NĐ-CP;

Căn cứ tình hình tổ chức sản xuất kinh doanh trong Công ty, sau khi trao đổi thống nhất với Ban Chấp hành Công đoàn, Giám đốc Công ty Quyết định ban hành Nội quy lao động trong Công ty gồm các nội dung sau:

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Nội quy lao động là những quy định của Công ty yêu cầu mọi người lao động phải thực hiện nghiêm chỉnh khi làm việc trong Công ty.

Điều 2. Nội quy lao động được áp dụng với tất cả mọi người lao động làm việc tại Công ty theo các hình thức và các loại hợp đồng lao động, kể cả người lao động đang trong thời gian thử việc, học việc.

Điều 3. Những nội dung quy định trong bản nội quy lao động này có hiệu lực kể từ ngày được cơ quan quản lý lao động ban hành thông báo. Những quy định trước đây trái với Nội quy lao động này đều bãi bỏ.

Điều 4. Mọi trường hợp không quy định trong nội quy lao động này được thực hiện theo quy định của Bộ luật Lao động và các văn bản pháp luật lao động hiện hành do Nhà nước quy định.

Chương II

THỜI GIỜ LÀM VIỆC, THỜI GIỜ NGHỈ NGƠI

Điều 5. Thời giờ làm việc

1. Thời giờ làm việc hành chính

- Thời giờ làm việc quy định: 08 giờ/ngày, 44 giờ/tuần (từ thứ 2 đến hết sáng thứ 7 hàng tuần).
- Với lao động hưởng lương thời gian làm việc theo giờ hành chính:
 - + Buổi sáng : Làm việc từ 08 giờ 00 đến 12 giờ 00.
 - Nghỉ trưa từ 12 giờ 00 đến 13 giờ 30.
 - + Buổi chiều : Làm việc từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 30.

2. Thời giờ làm việc theo ca

- Ca 1: Bắt đầu làm việc từ 6:00 đến 14:00.
- Ca 2: Bắt đầu làm việc từ 14:00 đến 22:00.
- Ca 3: Bắt đầu làm việc từ 22:00 đến 6:00 hôm sau.

3. Thời giờ làm thêm

1. Làm thêm giờ là khoảng thời gian làm việc ngoài thời giờ làm việc bình thường được quy định trong pháp luật, thỏa ước lao động tập thể hoặc theo nội quy lao động.
2. Người sử dụng lao động được sử dụng người lao động làm thêm giờ khi đáp ứng đủ các điều kiện sau đây:

a) Được sự đồng ý của người lao động.

b) Bảo đảm số giờ làm thêm của người lao động không quá 50% số giờ làm việc bình thường trong 01 ngày, trường hợp áp dụng quy định làm việc theo tuần thì tổng số giờ làm việc bình thường và số giờ làm thêm không quá 12 giờ trong 01 ngày; không quá 30 giờ trong 01 tháng và tổng số không quá 200 giờ trong 01 năm, trừ một số trường hợp đặc biệt do Chính phủ quy định thì được làm thêm giờ không quá 300 giờ trong 01 năm.

c) Sau mỗi đợt làm thêm giờ nhiều ngày liên tục trong tháng, người sử dụng lao động phải bố trí để người lao động được nghỉ bù cho số thời gian đã không được nghỉ.

4. Làm thêm giờ trong những trường hợp đặc biệt

Người sử dụng lao động có quyền yêu cầu người lao động làm thêm giờ vào bất kỳ ngày nào và người lao động không được từ chối trong các trường hợp sau đây:

1. Thực hiện lệnh động viên, huy động bảo đảm nhiệm vụ quốc phòng, an ninh trong tình trạng khẩn cấp về quốc phòng, an ninh theo quy định của pháp luật.

2. Thực hiện các công việc nhằm bảo vệ tính mạng con người, tài sản của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong phòng ngừa và khắc phục hậu quả thiên tai, hỏa hoạn, dịch bệnh và thảm họa.

Điều 6: Thời giờ nghỉ ngơi

1. Nghỉ trong giờ làm việc

- Người lao động làm việc liên tục 08 giờ được nghỉ giữa giờ ít nhất 30 phút, tính vào thời giờ làm việc.

- Trường hợp làm việc ban đêm, thì người lao động được nghỉ giữa giờ ít nhất 45 phút, tính vào thời giờ làm việc.

2. Nghỉ chuyển ca

- Người lao động làm việc theo ca được nghỉ ít nhất 12 giờ trước khi chuyển sang ca làm việc khác.

3. Nghỉ hằng tuần

- Mỗi tuần, người lao động được nghỉ ít nhất 24 giờ liên tục. Trong trường hợp đặc biệt do chu kỳ lao động không thể nghỉ hằng tuần, thì người sử dụng lao động có trách nhiệm bảo đảm cho người lao động được nghỉ tính bình quân 01 tháng ít nhất 04 ngày.

- Người sử dụng lao động có quyền quyết định sắp xếp ngày nghỉ hằng tuần vào ngày chủ nhật hoặc một ngày cố định khác trong tuần.

4. Nghỉ hằng năm

- Người lao động có đủ 12 tháng làm việc cho một người sử dụng lao động thì được nghỉ hằng năm, hưởng nguyên lương theo hợp đồng lao động như sau:

a) 12 ngày làm việc đối với người làm công việc trong điều kiện bình thường;

b) 14 ngày làm việc đối với người làm công việc nặng nhọc, độc hại, nguy hiểm hoặc người làm việc ở những nơi có có điều kiện sinh sống khắc nghiệt theo danh mục do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội chủ trì phối hợp với Bộ Y tế ban hành hoặc lao động chưa thành niên hoặc lao động là người khuyết tật;

c) 16 ngày làm việc đối với người làm công việc đặc biệt nặng nhọc, độc hại, nguy hiểm hoặc người làm việc ở những nơi có điều kiện sinh sống đặc biệt khắc nghiệt theo danh mục do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội chủ trì phối hợp với Bộ Y tế ban hành.

- Người sử dụng lao động có quyền quy định lịch nghỉ hằng năm sau khi tham khảo ý kiến của người lao động và phải thông báo trước cho người lao động.
- Người lao động có thể thoả thuận với người sử dụng lao động để nghỉ hằng năm thành nhiều lần hoặc nghỉ gộp tối đa 03 năm một lần.

- Khi nghỉ hằng năm, nếu người lao động đi bằng các phương tiện đường bộ, đường sắt, đường thủy mà số ngày đi đường cả đi và về trên 02 ngày thì từ ngày thứ 03 trở đi được tính thêm thời gian đi đường ngoài ngày nghỉ hằng năm và chỉ được tính cho 01 lần nghỉ trong năm.

5. Nghỉ hằng năm tăng lên theo thâm niên làm việc

- Cứ 05 năm làm việc cho một người sử dụng lao động thì số ngày nghỉ hằng năm của người lao động được tăng thêm tương ứng 01 ngày.

6. Nghỉ lễ, tết

1. Người lao động được nghỉ làm việc, hưởng nguyên lương trong những ngày lễ, tết sau đây:

- a) Tết Dương lịch 01 ngày (ngày 01 tháng 01 dương lịch).
- b) Tết Âm lịch 05 ngày.
- c) Ngày Chiến thắng 01 ngày (ngày 30 tháng 4 dương lịch).
- d) Ngày Quốc tế lao động 01 ngày (ngày 01 tháng 5 dương lịch).
- đ) Ngày Quốc khánh 01 ngày (ngày 02 tháng 9 dương lịch).
- e) Ngày Giỗ Tổ Hùng Vương 01 ngày (ngày 10 tháng 3 âm lịch).

2. Nếu những ngày nghỉ theo quy định trùng vào ngày nghỉ hằng tuần, thì người lao động được nghỉ bù vào ngày kế tiếp.

7. Nghỉ việc riêng, nghỉ không hưởng lương

1. Người lao động được nghỉ việc riêng mà vẫn hưởng nguyên lương trong những trường hợp sau đây:

- a) Kết hôn: nghỉ 03 ngày.
- b) Con kết hôn: nghỉ 01 ngày.
- c) Bố đẻ, mẹ đẻ, bố vợ, mẹ vợ hoặc bố chồng, mẹ chồng chết; vợ chết hoặc chồng chết; con chết: nghỉ 03 ngày.

2. Người lao động được nghỉ không hưởng lương 01 ngày và phải thông báo với người sử dụng lao động khi ông nội, bà nội, ông ngoại, bà ngoại, anh, chị, em ruột chết; bố hoặc mẹ kết hôn; anh, chị, em ruột kết hôn.

3. Ngoài quy định người lao động có thể thoả thuận với người sử dụng lao động để nghỉ không hưởng lương.

8. *Nghỉ phép ốm, nghỉ đột xuất*

Trường hợp người lao động bị ốm đột xuất hoặc vì bất kỳ lý do gì mà không thể đi làm được buộc phải nghỉ làm việc đột xuất thì người lao động phải xin nghỉ phép theo Quy định nghỉ phép mà Công ty đã ban hành.

9. *Nghỉ thai sản*

1. Lao động nữ được nghỉ trước và sau khi sinh con là 06 tháng.

Trường hợp lao động nữ sinh đôi trở lên thì tính từ con thứ 02 trở đi, cứ mỗi con, người mẹ được nghỉ thêm 01 tháng.

Thời gian nghỉ trước khi sinh tối đa không quá 02 tháng.

2. Trong thời gian nghỉ thai sản, lao động nữ được hưởng chế độ thai sản theo quy định của pháp luật về bảo hiểm xã hội.

3. Hết thời gian nghỉ thai sản theo quy định tại, nếu có nhu cầu, lao động nữ có thể nghỉ thêm một thời gian không hưởng lương theo thỏa thuận với người sử dụng lao động.

4. Trước khi hết thời gian nghỉ thai sản theo quy định, nếu có nhu cầu, có xác nhận của cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền về việc đi làm sớm không có hại cho sức khỏe của người lao động và được người sử dụng lao động đồng ý, lao động nữ có thể trở lại làm việc khi đã nghỉ ít nhất được 04 tháng.

Trong trường hợp này, ngoài tiền lương của những ngày làm việc do người sử dụng lao động trả, lao động nữ vẫn tiếp tục được hưởng trợ cấp thai sản theo quy định của pháp luật về bảo hiểm xã hội.

Trường hợp này lao động nữ cần chấp hành đúng những quy định sau của Công ty:
+ Viết đơn thông báo cho người sử dụng lao động biết về việc đi làm lại trước thời hạn và chuyển cho Trưởng bộ phận ký duyệt và cam kết việc đi làm sớm là do tự

nguyện và không có quyền khiếu nại Công ty về việc đi làm sớm này.

+ Bảo đảm việc tuân thủ những quy định khác của Công ty, về thời gian làm việc và bảo đảm hoàn thành công việc được giao.

Trường hợp sau khi sinh con, nếu con dưới 02 tháng tuổi bị chết thì mẹ được nghỉ việc 04 tháng tính từ ngày sinh con; nếu con từ 02 tháng tuổi trở lên bị chết thì mẹ được nghỉ việc 02 tháng tính từ ngày con chết, nhưng thời gian nghỉ việc hưởng chế độ thai sản không vượt quá 6 tháng; thời gian này không tính vào thời gian nghỉ việc riêng theo quy định của pháp luật về lao động.

Trường hợp chỉ có cha hoặc mẹ tham gia bảo hiểm xã hội hoặc cả cha và mẹ đều tham gia bảo hiểm xã hội mà mẹ chết sau khi sinh con thì cha hoặc người trực tiếp nuôi dưỡng được hưởng chế độ thai sản cho đến khi con đủ 06 tháng tuổi.

Thời gian nghỉ việc hưởng chế độ thai sản tính cả các ngày nghỉ lễ, nghỉ Tết, ngày nghỉ hàng tuần.

10. *Thanh toán tiền lương những ngày chưa nghỉ*

1. Người lao động do thôi việc, bị mất việc làm hoặc vì các lý do khác mà chưa nghỉ hằng năm hoặc chưa nghỉ hết số ngày nghỉ hằng năm thì được thanh toán bằng tiền những ngày chưa nghỉ.

2. Người lao động có dưới 12 tháng làm việc thì thời gian nghỉ hằng năm được tính theo tỷ lệ tương ứng với số thời gian làm việc. Trường hợp không nghỉ thì được thanh toán bằng tiền.

11. Chế độ nghỉ ngơi đối với lao động nữ

1. Người sử dụng lao động không được sử dụng lao động nữ làm việc ban đêm, làm thêm giờ và đi công tác xa trong các trường hợp sau đây:

a) Mang thai từ tháng thứ 07 hoặc từ tháng thứ 06 nếu làm việc ở vùng cao, vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo;

b) Đang nuôi con dưới 12 tháng tuổi.

2. Lao động nữ làm công việc nặng nhọc khi mang thai từ tháng thứ 07, được chuyển làm công việc nhẹ hơn hoặc được giảm bớt 01 giờ làm việc hằng ngày mà vẫn hưởng đủ lương.

3. Người sử dụng lao động không được sa thải hoặc đơn phương chấm dứt hợp đồng lao động đối với lao động nữ vì lý do kết hôn, mang thai, nghỉ thai sản, nuôi con dưới 12 tháng tuổi, trừ trường hợp người sử dụng lao động là cá nhân chết, bị Tòa án tuyên bố mất năng lực hành vi dân sự, mất tích hoặc là đã chết hoặc người sử dụng lao động không phải là cá nhân chấm dứt hoạt động.

4. Trong thời gian mang thai, nghỉ hưởng chế độ khi sinh con theo quy định của pháp luật về bảo hiểm xã hội, nuôi con dưới 12 tháng tuổi, lao động nữ không bị xử lý kỷ luật lao động.

5. Lao động nữ trong thời gian hành kinh được nghỉ mỗi ngày 30 phút; trong thời gian nuôi con dưới 12 tháng tuổi, được nghỉ mỗi ngày 60 phút trong thời gian làm việc. Thời gian nghỉ vẫn được hưởng đủ tiền lương theo hợp đồng lao động.

12. Chế độ nghỉ ngơi đối với lao động nam

Lao động Nam đang đóng BHXH khi có vợ sinh con được nghỉ việc hưởng chế độ thai sản 05 ngày làm việc trong trường hợp vợ sinh thường; 07 ngày làm việc nếu vợ sinh mổ hay sinh con dưới 32 tuần tuổi; trường hợp vợ sinh đôi thì chồng được nghỉ 10 ngày làm việc, từ sinh ba trở lên thì cứ thêm mỗi con được nghỉ thêm 03 ngày làm việc. Nếu vợ sinh đôi trở lên mà phải phẫu thuật thì chồng được nghỉ 14 ngày làm việc.

Thời gian nghỉ việc hưởng chế độ thai sản được tính trong khoảng thời gian 30 ngày đầu kể từ ngày vợ sinh con.

Chương III

TRẬT TỰ TẠI NƠI LÀM VIỆC

Điều 7: Quy định ra vào Công ty và tiếp khách đến làm việc

1. Đối với người lao động

- 1.1. Trong giờ làm việc, người lao động phải có mặt tại địa điểm làm việc theo quy định, không được làm bất cứ công việc riêng nào ngoài công việc được giao.
- 1.2. Không được vắng mặt tại Công ty nếu không có lý do chính đáng và phải thông báo cho cấp trên biết mỗi khi ra ngoài công tác.
- 1.3. Không được ra vào Công ty ngoài giờ làm việc và các ngày nghỉ nếu không có sự chấp thuận của cấp trên.
- 1.4. Không gây mất trật tự trong giờ làm việc.
- 1.5. Không tiếp khách riêng trong giờ làm việc, trừ trường hợp đặc biệt có sự đồng ý của cán bộ phụ trách.
- 1.6. Không khuyến khích mang tài sản cá nhân vào Công ty và không chịu trách nhiệm về sự mất mát tài sản cá nhân trong phạm vi Công ty.
- 1.7. Tuân thủ quy định của Toà nhà văn phòng.

2. Đối với khách đến làm việc

- 2.1. Khách đến làm việc sẽ được nhân viên lễ tân hướng dẫn vào khu vực tiếp khách, phục vụ nước uống. Sau đó thông báo cho các cá nhân, bộ phận có liên quan đến làm việc. Hạn chế đến mức tối đa việc tiếp khách tại nơi làm việc.
- 2.2. Người lao động đã nghỉ việc khi đến Công ty liên hệ công tác được xem là khách đến làm việc và thực hiện như quy định ở khoản 2.1 điều này.

Điều 8: Tác phong làm việc

1. Trang phục

- 1.1 Trang phục phải sạch sẽ, gọn gàng, lịch sự, màu sắc trang nhã.
 - + Đối với Nam: Quần dài, áo có cổ.
 - + Đối với Nữ: Không ăn mặc hở hang, váy phải dài đến đầu gối.
- 1.2 Nhân viên Phòng Kinh doanh và bộ phận Giao hàng được cấp phát đồng phục trong quá trình làm việc từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần: Áo sơ mi, balo, mũ bảo hiểm, áo mưa... Khi nghỉ việc phải hoàn trả theo quy định.
- 1.3 Khi tham gia các sự kiện của Cty phải tuân thủ theo đúng quy định (mặc đồng phục, đầu tóc gọn gàng...). Đồng phục phải được giữ gìn cẩn thận, nhận và trả đồng phục theo quy định.

- 1.4 Nhân viên khi sản xuất khi tham gia sản xuất phải mặc quần áo bảo hộ lao động.

- 1.5 Khi đi dự các cuộc hội thảo, hội nghị, hoặc tham gia tiếp xúc với khách hàng, đối tác tùy theo hoàn cảnh mà sử dụng trang phục cho phù hợp, gọn gàng, lịch sự.

2. Nề nếp làm việc

- 2.1. Người lao động phải luôn bảo vệ uy tín, hình ảnh, danh dự và lợi ích của Công ty.
- 2.2. Người lao động phải luôn tuân thủ nội quy, quy định của Công ty.
- 2.3. Người lao động có trách nhiệm cập nhật kiến thức, nâng cao trách nhiệm, trình độ chuyên môn trong giải quyết công việc, nỗ lực hết khả năng nhằm mang lại hiệu quả công việc tốt nhất.
- 2.4. Nghiêm túc chấp hành chỉ đạo điều hành của người quản lý trực tiếp, chấp hành kỷ luật lao động, giữ gìn, xây dựng môi trường làm việc hiện đại, chuyên nghiệp, minh bạch, năng suất, chất lượng và hiệu quả.
- 2.5. Người lao động không được thực hiện bất cứ hoạt động nào (kể cả công việc không thường xuyên với một bên thứ 3) mà lợi ích có thể mâu thuẫn trực tiếp hoặc gián tiếp tới lợi ích của Công ty.
- 2.6. Trong giờ làm việc người lao động không được làm việc riêng, tán gẫu, chơi bài, chơi điện tử; đi lại, trao đổi công việc gây ồn ào ảnh hưởng tới các đồng nghiệp khác.
- 2.7. Người lao động không được uống bia, rượu trong giờ làm việc và đến Công ty với hơi men (trừ trường hợp đặc biệt được lãnh đạo Công ty đồng ý).
- Người lao động phải giữ gìn sạch sẽ nơi làm việc, sắp xếp tài liệu gọn gàng đúng nơi quy định. Xả/ Bỏ rác thải vào đúng chỗ quy định. Định kỳ ngày thứ 7 hàng tuần vệ sinh, sắp xếp tài liệu gọn gàng nơi làm việc.
- 2.8. Không hút thuốc lá ở khu vực làm việc chung, tại các khu vực cấm trong toà nhà, hút trong giờ làm việc.
- 2.9. Kịp thời báo cáo quản lý trực tiếp và Phòng HC-NS khi có bệnh lây nhiễm có thể gây nguy hiểm đến tính mạng và sức khỏe của nhân viên khác.

3. Thái độ, hành vi ứng xử

- 3.1. Với cấp quản lý cao hơn

- Không được có thái độ, hành vi, phát ngôn thiếu tôn trọng gây mất trật tự trong

Công ty và ảnh hưởng đến uy tín của cấp quản lý cao hơn.

- Với cán bộ quản lý trực tiếp: Khi thực hiện công việc phải tuân theo chỉ đạo của cán bộ quản lý trực tiếp (nếu có ý kiến khác được quyền đề đạt ý kiến cá nhân - nếu cán bộ quản lý không chấp nhận vẫn phải thực hiện theo chỉ đạo - nhưng có thể được bảo lưu ý kiến)

3.2. Với đồng nghiệp

- Phải hỗ trợ nhau thực hiện công việc. Giao tiếp nhã nhặn, có tinh thần hợp tác, tác phong, thái độ đúng mực, không xúc phạm đến nhân phẩm, danh dự của người khác.
- Không được có thái độ, hành vi chia rẽ làm mất đoàn kết nội bộ, mất uy tín của đồng nghiệp.

3.3. Với khách hàng/đối tác

- Chào hỏi khách đến làm việc, giao dịch tại Công ty.
- Phải có thái độ cởi mở, nhiệt tình, lịch sự với khách hàng/đối tác; lắng nghe ý kiến và cố gắng đáp ứng các yêu cầu chính đáng của họ.
- Không được đòi hỏi hoặc nhận tiền hoa hồng của mọi đối tượng có liên quan đến hoạt động kinh doanh của Công ty.
- Chịu trách nhiệm với khách trong thời gian khách ở văn phòng. Không được để cho khách của mình đi lại tự do trong khu vực làm việc của Công ty.
- Không được để khách ở lại Công ty sau thời gian làm việc với bất kỳ lý do nào.

Chương IV

AN TOÀN LAO ĐỘNG - VỆ SINH LAO ĐỘNG

Điều 9. Trách nhiệm của người sử dụng lao động

- Tổ chức huấn luyện, hướng dẫn, thông báo cho người lao động về những quy định, biện pháp làm việc an toàn, vệ sinh và những khả năng tai nạn cần đề phòng trong công việc của từng người lao động.
- Người lao động phải được khám sức khỏe khi tuyển dụng và khám sức khỏe định kỳ theo chế độ quy định. Chi phí khám sức khỏe cho người lao động do người sử dụng lao động chịu.
- Tổ chức chăm lo sức khỏe cho người lao động và phải kịp thời sơ cứu, cấp cứu cho người lao động khi cần thiết.
- Người làm việc trong điều kiện có yếu tố nguy hiểm, độc hại được bồi dưỡng bằng hiện vật, hưởng chế độ ưu đãi về thời giờ làm việc, thời giờ nghỉ ngơi theo quy định của pháp luật.

- Người làm việc ở nơi có yếu tố gây nhiễm độc, nhiễm trùng, khi hết giờ làm việc phải được người sử dụng lao động bảo đảm các biện pháp khử độc, khử trùng, vệ sinh cá nhân.
- Người sử dụng lao động có trách nhiệm trang bị đầy đủ phương tiện bảo hộ lao động, bảo đảm an toàn lao động, vệ sinh lao động và cải thiện điều kiện lao động cho người lao động.

- Việc sản xuất, sử dụng, bảo quản, vận chuyển các loại máy, thiết bị, vật tư, năng lượng, điện, hoá chất, thuốc bảo vệ thực vật, việc thay đổi công nghệ, nhập khẩu công nghệ mới phải được thực hiện theo tiêu chuẩn an toàn lao động, vệ sinh lao động. Các loại máy, thiết bị, vật tư, các chất có yêu cầu nghiêm ngặt về an toàn lao động, vệ sinh lao động phải được đăng ký và kiểm định theo quy định của Chính phủ.

- Người sử dụng lao động phải bảo đảm nơi làm việc đạt tiêu chuẩn về không gian, độ thoáng, độ sáng, đạt tiêu chuẩn vệ sinh cho phép về bụi, hơi, khí độc, phóng xạ, điện từ trường, nóng, ẩm, ồn, rung và các yếu tố có hại khác. Các yếu tố đó phải được định kỳ kiểm tra đo lường.

- Người sử dụng lao động phải định kỳ kiểm tra, tu sửa máy, thiết bị, nhà xưởng, kho tàng theo tiêu chuẩn an toàn lao động, vệ sinh lao động.

- Người sử dụng lao động phải có đủ các phương tiện che chắn các bộ phận dễ gây nguy hiểm của máy, thiết bị trong doanh nghiệp; nơi làm việc, nơi đặt máy, thiết bị, nơi có yếu tố nguy hiểm, độc hại trong doanh nghiệp, phải bố trí đề phòng sự cố, có bảng chỉ dẫn về an toàn lao động, vệ sinh lao động đặt ở vị trí mà mọi người dễ thấy, dễ đọc.

Điều 10. Trách nhiệm của người lao động

- An toàn lao động:

+ Người lao động làm việc tại đơn vị phải tham gia đầy đủ các buổi học tập huấn về an toàn lao động, phòng chống cháy nổ, bảo vệ an ninh, trật tự xã hội và phải thực hiện nghiêm túc các quy định về an toàn lao động, phòng chống cháy nổ và bảo vệ an ninh, trật tự xã hội.

+ Người lao động có trách nhiệm bảo quản và sử dụng an toàn các thiết bị điện cùng với các trang thiết bị phục vụ công tác. Chỉ sử dụng các trang thiết bị khi đã nắm rõ nguyên tắc hoạt động của các loại máy đó.

+ Nghiêm cấm người không có trách nhiệm, người không được phân công, không có chuyên môn kỹ thuật sử dụng, sửa chữa các trang thiết bị phục vụ công tác.

+ Tất cả các bộ phận thường xuyên kiểm tra hệ thống điện, nước, phương tiện phòng cháy chữa cháy nhằm kịp thời phát hiện và khắc phục các nguy cơ cháy nổ có thể xảy ra.

- Vệ sinh lao động:

- + Người lao động làm việc tại đơn vị phải giữ gìn vệ sinh nơi làm việc, sắp xếp nơi làm việc gọn gàng, ngăn nắp và sạch sẽ.
- + Giữ gìn và vệ sinh thường xuyên các trang thiết bị tại nơi làm việc.
- + Không tổ chức ăn uống, liên hoan tại nơi làm việc trừ trường hợp được sự tổ chức của đơn vị.
- + Không được xả rác, khạc nhổ bừa bãi trong đơn vị và tại nơi làm việc.

Chương V

BẢO VỆ TÀI SẢN VÀ BÍ MẬT CÔNG NGHỆ, KINH DOANH

Điều 11. Bảo vệ tài sản của doanh nghiệp

1. Mọi người lao động làm việc tại đơn vị phải có trách nhiệm bảo quản tài sản chung của đơn vị và các tài sản, trang thiết bị cho riêng cá nhân.
2. Phải có ý thức tiết kiệm trong mọi chi phí, không phô trương lãng phí.
3. Tài sản của đơn vị khi mang ra khỏi đơn vị phải có giấy tờ cho phép theo quy định hợp lệ của các cấp trên trực tiếp/ chủ quản tài sản đó.
4. Tài sản tiền bạc của cá nhân thì cá nhân có trách nhiệm tự bảo quản.

Điều 12. Bảo vệ bí mật công nghệ, bí mật kinh doanh

1. Bí mật công nghệ, bí mật kinh doanh:

Bí mật công nghệ, bí mật kinh doanh là bất kỳ thông tin, hồ sơ, tài liệu và giữ liệu nào được tồn tại dưới bất kỳ hình thức nào, liên quan đến Công ty, hoạt động của Công ty hoặc khách hàng của Công ty, bao gồm:

- Hồ sơ thương mại.
- Kế hoạch kinh doanh, tiếp thị, quảng cáo.
- Các sản phẩm của Công ty.
- Các thông tin liên quan đến hoạt động, kinh doanh, kế toán.
- Các báo cáo của Công ty.
- Thông tin về nhà cung cấp, đại lý, khách hàng cũ, tiềm năng và hiện tại của Công ty.

Công ty.

- Ý kiến phản hồi của khách hàng, nhà cung cấp, đại lý.
- Thông tin về người lao động của Công ty.
- Các hợp đồng, điều khoản hợp đồng và giao dịch của Công ty.
- Bất kỳ thông tin nào khác mà Công ty coi là mật và yêu cầu người lao động giữ bí mật.

2. Nghĩa vụ bảo vệ thông tin: Mọi người lao động có nghĩa vụ bảo mật thông tin mật và giữ gìn bí mật về hoạt động kinh doanh của Công ty:

- Không được tiết lộ, cung cấp tài liệu, số liệu, tư liệu cho bất kỳ đơn vị, cá nhân nào (kể cả người lao động khác trong đơn vị) và không sao chép thông tin mật bằng bất kỳ hình thức nào, trừ khi được sự đồng ý của Lãnh đạo Công ty.

- Tài liệu, văn bản thuộc bộ phận nào, bộ phận đó có trách nhiệm bảo quản và quản lý, không được tự ý tùy tiện trao đổi, giao cho bộ phận khác.

- Không tự ý sử dụng các trang thiết bị của người khác như: máy vi tính, thư điện tử, con dấu,...

- Các tài liệu liên quan đến số liệu kinh doanh, kế toán, tài chính... có tính chất bảo mật, quan trọng, phải được hủy bằng máy hủy tài liệu trong Công ty.

Chương VI

KỶ LUẬT LAO ĐỘNG VÀ XỬ LÝ KỶ LUẬT

Điều 13: Các hình thức xử lý kỷ luật lao động

1. Các hình thức kỷ luật và thời gian thử thách

1. Khiển trách.
2. Kéo dài thời hạn nâng lương không quá 06 tháng; cách chức.
3. Sa thải.

Điều 14: Các hành vi vi phạm tương ứng với các hình thức xử lý kỷ luật lao động

1. Khiển trách áp dụng đối với người lao động vi phạm một trong các hành vi sau:
 - Đi muộn, về sớm.
 - Không tuân thủ giờ nghỉ giữa giờ, nghỉ trưa theo quy định.
 - Xin nghỉ phép không đúng quy định.
 - Ra ngoài Công ty không báo với bộ phận lễ tân, để xe không đúng quy định; đi nhầm dép của người khác.
 - Báo cáo không đúng thời gian quy định/báo cáo sai.
 - Không tắt chuông điện thoại, nghe điện thoại, mất trật tự, đùa cợt làm phiền người khác, ngồi không ngay ngắn, không tập trung lắng nghe, không chuẩn bị tài liệu cần trong cuộc họp, không chấp hành sự điều hành của Phòng Hành chính - Nhân sự.
 - Nghỉ làm không có lý do.
 - Mặc đồng phục không đúng yêu cầu quy định (đồng phục, mũ); không trả đồng phục theo quy định.
 - Không giữ sạch sẽ, ngăn nắp chỗ làm việc của mình (bàn và thiết bị làm việc), nơi sinh hoạt chung. Không để rác vào đúng nơi quy định

- Sử dụng phương tiện, dụng cụ sai mục đích hoặc sử dụng vào việc riêng cá nhân mà chưa được phép.
- Làm mất, làm hỏng tài sản phương tiện được giao.
- Mang tài sản của Công ty ra ngoài khi chưa được phê duyệt.
- Không kiểm tra tình trạng máy móc, thiết bị trước và sau khi làm việc. Không tắt các công tắc điện và các máy móc, thiết bị hoạt động bằng điện, máy vi tính, máy in, quạt, đèn...trong phạm vi quản lý của mình khi hết giờ làm việc.

- Không đóng cửa sổ, tắt điều hòa, khi ra về cuối cùng; không khóa tủ tài liệu quan trọng khi về; mang tài sản ra ngoài Công ty không đăng ký.
- Không hủy các tài liệu liên quan đến bí mật kinh doanh...
- Chơi game, vào website không lành mạnh, xem phim, nghe nhạc không phục vụ công việc, làm việc riêng, ngủ trong giờ làm việc.
- Hút thuốc trong phạm vi Công ty, hút thuốc trong giờ hành chính.
- Đưa người không phận sự vào Cty hoặc khu vực làm việc mà không báo cáo.
- Dán, sửa đổi hoặc tháo gỡ các văn bản trên bản thông báo cho nhân viên mà không được sự cho phép của người có thẩm quyền.
- Không chấp hành chỉ đạo của cấp trên hoặc người được ủy quyền chỉ đạo.
- Không hoàn thành công việc được giao.
- Không phối hợp công việc với nhân viên/bộ phận có liên quan.
- Không tuân theo các quy trình, quy định, tiêu chuẩn về an toàn, vệ sinh lao động trong công việc được giao.
- Công ty yêu cầu đi công tác theo đúng quy định trong Quy chế nhưng không thực hiện.
- Che dấu lỗi của nhân viên cấp dưới.
- Lôi kéo, giúp đỡ người khác chống đối hoặc không tuân theo yêu cầu đúng đắn của cấp trên; đe dọa, xúc phạm đồng nghiệp hoặc cấp trên.
- Có hành động gây chia rẽ, mất đoàn kết nội bộ.
- Say rượu, đến Công ty trong tình trạng say rượu - bia hoặc gây gỗ đánh nhau trong Công ty.
- Không tôn trọng hoặc cãi nhau với khách hàng.
- Phát biểu sai hoặc có ác ý về nhân viên khác, về Công ty hoặc dịch vụ của Công ty.
- Truy cập vào mạng máy tính hoặc máy tính lưu trữ thông tin mà không được phép và chưa gây hậu quả.

- Thực hiện các thay đổi không được phép về nội dung trên mạng máy tính, bao gồm việc xóa hoặc thay đổi dữ liệu nhưng chưa gây hậu quả.

2. Kéo dài thời hạn nâng lương không quá 06 tháng; cách chức áp dụng đối với người lao động vi phạm một trong các hành vi sau:

- Làm sai lệch các chứng từ, hồ sơ hoặc tài liệu của Công ty nhưng chưa gây hậu quả nghiêm trọng.

- Sao chép, lấy tài liệu hoặc những thông tin bảo mật, lấy hàng trong kho, lấy thiết bị, chìa khóa Công ty không nằm trong phạm vi quản lý của mình.

- Sử dụng danh nghĩa của Công ty cho việc riêng cá nhân.

3. Sa thải áp dụng đối với người lao động vi phạm một trong các hành vi sau:

- Người lao động có hành vi trộm cắp, tham ô, đánh bạc, cố ý gây thương tích, sử dụng ma túy trong phạm vi nơi làm việc, tiết lộ bí mật kinh doanh, bí mật công nghệ, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của người sử dụng lao động, có hành vi gây thiệt hại nghiêm trọng hoặc đe dọa gây thiệt hại đặc biệt nghiêm trọng về tài sản, lợi ích của người sử dụng lao động.

- Người lao động bị xử lý kỷ luật kéo dài thời hạn nâng lương mà tái phạm trong thời gian chưa xóa kỷ luật hoặc bị xử lý kỷ luật cách chức mà tái phạm.

Tái phạm là trường hợp người lao động lặp lại hành vi vi phạm đã bị xử lý kỷ luật mà chưa được xóa kỷ luật theo quy định tại Điều 127 của Bộ luật lao động.

- Người lao động tự ý bỏ việc 05 ngày cộng dồn trong 01 tháng hoặc 20 ngày cộng dồn trong 01 năm mà không có lý do chính đáng.

Các trường hợp được coi là có lý do chính đáng bao gồm: thiên tai, hoả hoạn, bản thân, thân nhân bị ốm có xác nhận của cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền và các trường hợp khác được quy định trong nội quy lao động.

Điều 15: Nguyên tắc, trình tự xử lý kỷ luật lao động

1. Việc xử lý kỷ luật lao động được quy định như sau:

a) Người sử dụng lao động phải chứng minh được lỗi của người lao động. b)

Phải có sự tham gia của tổ chức đại diện tập thể lao động tại cơ sở.

c) Người lao động phải có mặt và có quyền tự bào chữa, nhờ luật sư hoặc người khác bào chữa; trường hợp là người dưới 18 tuổi thì phải có sự tham gia của cha, mẹ hoặc người đại diện theo pháp luật.

d) Việc xử lý kỷ luật lao động phải được lập thành biên bản.

2. Không được áp dụng nhiều hình thức xử lý kỷ luật lao động đối với một hành vi vi phạm kỷ luật lao động.

3. Khi một người lao động đồng thời có nhiều hành vi vi phạm kỷ luật lao động thì chỉ áp dụng hình thức kỷ luật cao nhất tương ứng với hành vi vi phạm nặng nhất.

4. Không được xử lý kỷ luật lao động đối với người lao động đang trong thời gian sau đây:

- a) Nghỉ ốm đau, điều dưỡng; nghỉ việc được sự đồng ý của người sử dụng lao động.
- b) Đang bị tạm giữ, tạm giam.
- c) Đang chờ kết quả của cơ quan có thẩm quyền điều tra xác minh và kết luận đối với hành vi vi phạm được quy định tại khoản 1 Điều 126 của Bộ luật lao động.
- d) Lao động nữ có thai, nghỉ thai sản; người lao động nuôi con nhỏ dưới 12 tháng tuổi.

5. Không xử lý kỷ luật lao động đối với người lao động vi phạm kỷ luật lao động trong khi mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

Điều 16. Thời hiệu xử lý kỷ luật lao động

1. Thời hiệu xử lý kỷ luật lao động tối đa là 06 tháng, kể từ ngày xảy ra hành vi vi phạm; trường hợp hành vi vi phạm liên quan trực tiếp đến tài chính, tài sản, tiết lộ bí mật công nghệ, bí mật kinh doanh của người sử dụng lao động thì thời hiệu xử lý kỷ luật lao động tối đa là 12 tháng.

2. Khi hết thời gian quy định tại các điểm a, b và c khoản 4 Điều 123, nếu còn thời hiệu để xử lý kỷ luật lao động thì người sử dụng lao động tiến hành xử lý kỷ luật lao động ngay, nếu hết thời hiệu thì được kéo dài thời hiệu để xử lý kỷ luật lao động nhưng tối đa không quá 60 ngày kể từ ngày hết thời gian nêu trên.

Khi hết thời gian quy định tại điểm d khoản 4 Điều 123, mà thời hiệu xử lý kỷ luật lao động đã hết thì được kéo dài thời hiệu xử lý kỷ luật lao động nhưng tối đa không quá 60 ngày kể từ ngày hết thời gian nêu trên.

3. Quyết định xử lý kỷ luật lao động phải được ban hành trong thời hạn quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều này.

Điều 17. Bồi thường thiệt hại

1. Người lao động làm hư hỏng dụng cụ, thiết bị hoặc có hành vi khác gây thiệt hại tài sản của người sử dụng lao động thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Trường hợp người lao động gây thiệt hại không nghiêm trọng do sơ suất với giá trị không quá 10 tháng lương tối thiểu vùng do Chính phủ công bố được áp dụng tại nơi người lao động làm việc, thì người lao động phải bồi thường nhiều nhất là 03 tháng tiền lương và bị khấu trừ hằng tháng vào lương theo quy định tại khoản 3 Điều 101 của Bộ luật lao động.

2. Người lao động làm mất dụng cụ, thiết bị, tài sản của người sử dụng lao động hoặc tài sản khác do người sử dụng lao động giao hoặc tiêu hao vật tư quá định mức cho phép thì phải bồi thường thiệt hại một phần hoặc toàn bộ theo thời giá thị trường; trường hợp có hợp đồng trách nhiệm thì phải bồi thường theo hợp đồng trách nhiệm; trường hợp do thiên tai, hoả hoạn, địch họa, dịch bệnh, thảm họa, sự kiện xảy

ra khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép thì không phải bồi thường.

Điều 18. Nguyên tắc và trình tự, thủ tục xử lý bồi thường thiệt hại

1. Việc xem xét, quyết định mức bồi thường thiệt hại phải căn cứ vào lỗi, mức độ thiệt hại thực tế và hoàn cảnh thực tế gia đình, nhân thân và tài sản của người lao động.

2. Trình tự, thủ tục, thời hiệu xử lý việc bồi thường thiệt hại được áp dụng theo quy định tại Điều 123 và Điều 124 của Bộ luật lao động.

Điều 19. Khiếu nại về kỷ luật lao động, trách nhiệm vật chất

Người bị xử lý kỷ luật lao động, bị tạm đình chỉ công việc hoặc phải bồi thường theo chế độ trách nhiệm vật chất nếu thấy không thỏa đáng có quyền khiếu nại với người sử dụng lao động, với cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hoặc yêu cầu giải quyết tranh chấp lao động theo trình tự do pháp luật quy định.

CHƯƠNG VII: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 20. Bản Nội quy này là cơ sở để Công ty quản lý, điều hành hoạt động sản xuất, kinh doanh nhằm đảm bảo hoạt động của Công ty.

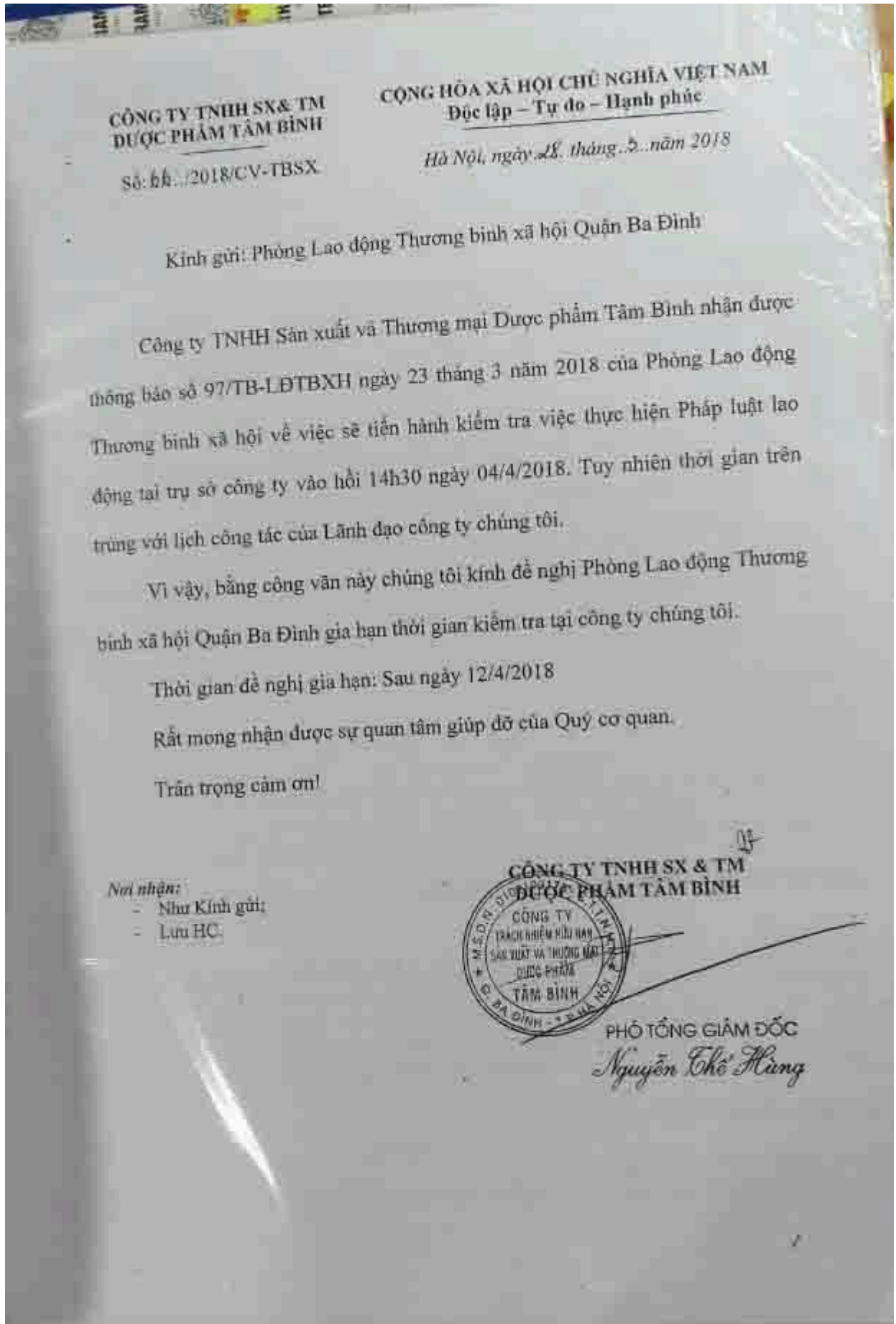
Điều 21. Bản Nội quy này gồm 07 Chương, 23 Điều được Giám đốc và Ban chấp hành Công đoàn Cơ sở thông qua. Có hiệu lực thi hành kể từ ngày cơ quan quản lý lao động địa phương có văn bản chính thức thừa nhận. Các quy định trước đây trái với Nội quy lao động này đều được bãi bỏ. Những nội dung chưa thể hiện trong bản Nội quy này sẽ được áp dụng theo các Quy chế, Quy định khác của Công ty và các văn bản Pháp luật hiện hành.

Điều 22. Bản Nội quy này được phổ biến đến rộng rãi đến từng Người lao động trong Công ty và được niêm yết tại Bảng tin. Toàn thể Người lao động tại Công ty phải có trách nhiệm thực hiện nghiêm chỉnh Nội quy này.

Điều 23. Các Trưởng Trưởng phòng, Ban/Bộ phận và Phòng Hành chánh Nhân sự có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra và nhắc nhở người lao động trong Công ty thực hiện tốt Nội quy này.

TỔNG GIÁM ĐỐC

Phụ lục 7. Văn bản của Công ty



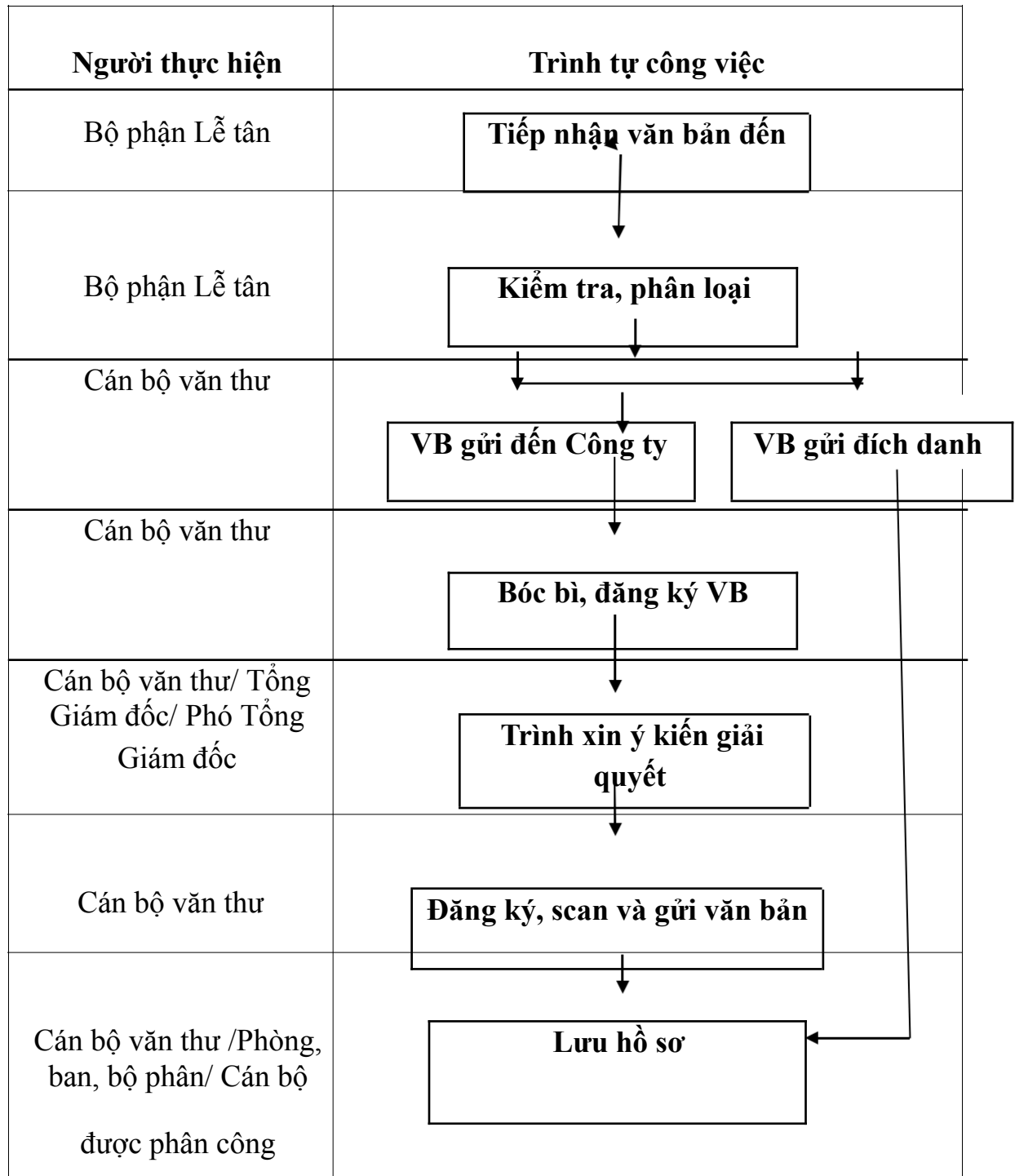
Phụ lục 8. Sơ đồ công tác quản lý và giải quyết văn bản đi

Người thực hiện	Trình tự công việc
Cán bộ được phân công/ phụ trách phòng ban, bộ phận	Soạn thảo văn bản ↓
Trưởng phòng Hành chính - Nhân sự	Kiểm tra thể thức ↓
Tổng Giám đốc/ Phó Tổng Giám đốc	Duyệt ký ↓
Cán bộ văn thư	Nhận bản ↓
Cán bộ văn thư	Đóng dấu ↓
Cán bộ văn thư	Đăng ký và làm thủ tục ban hành văn bản ↓
Cán bộ văn thư/ Cán bộ được phân công	Gửi văn bản đi ↓
Cán bộ văn thư	Lưu hồ sơ ↓

Phụ lục 9. Sổ đăng ký văn bản đi

Số ký hiệu, văn bản	Ngày, tháng của văn bản	Tên loại và trích yếu nội dung văn bản	Người ký	Nội nhân văn bản	Đơn vị hoặc người nhận bản lưu	Số lượng bản	Ghi chú
45/B4-DPTB	28/7/2018	VIV đăng ký hàng bằng lương CBCNV tháng 8/2018	TGD	Phòng TC KH Công nghệ B-D	- KT - VI	03	
55/B4-DPTB	01/8/2018	B4 VIV tiếp nhận từ Nguyễn Ngọc Hân	TGD	Bà Hân	VI HCNS	05	
34/B4-DPTB	02/8/2018	QĐ VIV cử ông Nguyễn Văn Đức đi học Cao học	TGD	Đ. Đức	HCNS VT	03	
16/B4-DPTB	05/8/2018	VIV đăng ký cho cán bộ phải vào tham gia khóa học nghiệp vụ về phòng	TGD	Công ty là phần Cao cấp VN	VI HCNS	04	
17/CV-DPTB	05/8/2018	VIV tiếp nhận công nghệ chế tạo các loại	TGD	Tổng công ty Thiết bị Y tế VN Nam	VI KT	04	
12/TTC-DPTB	08/8/2018	TTC VIV trưng phiên giao dịch thực sản của chi Hùng	TGT	BHXH & Bảo hiểm	VI HCNS	03	
20/TB-DPTB	10/8/2018	TB VIV họp chốt xuất toàn công ty	TGD	CBCNV	VI HCNS	03	
30/HĐ-DPTB	13/8/2018	VIV Hợp đồng bà Nguyễn Thu Hương NV Hân cần - lập VIV	TGD	Bà Hân - KT	VI HCNS	04	
15/B4-DPTB	13/8/2018	B4 VIV kiểm tra hoạt động quy trình SX của Nhà máy SX Niles Tiếp	TGD	Nhà máy SX	VI HCNS	03	
52/BC-DPTB	15/8/2018	BC Báo 2/2018	TGD	TGD	VT HCNS	03	
72/HT-DPTB	15/8/2018	HT VIV cho CBCNV đi du lịch toàn nước	TGD	Cục Xuất nhập cảnh VN	VI HCNS	03	

Phụ lục 10. Sơ đồ công tác quản lý và giải quyết văn bản đến



Phụ lục 11. Sổ đăng ký văn bản đến

Ngày, tháng đến	Số đến	Tác giả	Số ký hiệu	Ngày, tháng của văn bản	Tên loại và trích yếu nội dung	Đơn vị hoặc người nhận	Ký nhận	Ghi chú
12/7/2018		Hiệp hội Doanh nghiệp Việt Nam	24/HHĐ-HC	12/7/2018	V/v góp ý dự thảo Thông tư hướng dẫn Luật Dược GSP, GMP	T. Giám đốc		
13/7/2018		Công ty TNHH Trang Linh	SĐ.TL	13/7/2018	V/v mô xong thêm thuốc được phân - Văn khế	Phòng KD		
"		Sở y tế TP Hà Nội	205/1B-SYT	13/7/2018	TB V/v đưa báo VS, AITP hàng tuần về Đốc Phấn	Phòng SX		
15/7/2018		Sở Giáo dục và Đào tạo TP Hà Nội	108/SGDĐT	14/7/2018	V/v đăng ý cấp phép cho xe tải của CT Đúc Phấn Tầm Bins hoạt động hàng nội thành TP Hà Nội	Phòng T.H.S A.D		
"		BHXH Quốc Ba Đình	180/BHXH	15/7/2018	V/v trả thu BHYT cho 02 người lao động tại công ty Đúc Phấn Tầm Bins	A cấp B C phòng		
"		Phòng TC-KD Quận Ba Đình	223/1B-TCKH	15/7/2018	TB V/v đến đốc các doanh nghiệp bán địa bàn nộp B/C quy định	K.T		
16/7/2018		Công an Quận Ba Đình	85/CABĐ	16/7/2018	V/v tập huấn công tác PCCC cho cán bộ nhân viên CT	Phòng TKNS		
"		Công ty TNHH Ngọc Dung	106/ND-GM	16/7/2018	V/v mời dự Hội nghị nhân khách hàng giới thiệu sản phẩm	T. Giám đốc		
19/7/2018		Công ty TNHH Hồng Nga	82/HN-GM	18/7/2018	V/v mời dự khai trương chi nhánh công ty tại tỉnh Bắc Ninh	T.GP		
20/7/2018		Công ty TNHH Hoàng Xuân	65/HX-GM	20/7/2018	V/v mời cùng tài trợ chương trình Trung thu cho em, trẻ người trong tỉnh - tỉnh bạn Sơn	T.G.D		
22/7/2018		Sở y tế TP Hà Nội	205/TB-SYT	22/7/2018	TB y.m. kiểm tra một số mẫu thuốc phân			

Phụ lục 12. Hội nghị cán bộ công nhân viên năm 2018



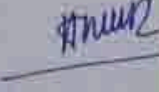
Phụ lục 13. Hội nghị tri ân khách hàng năm 2018



Phụ lục 14. Lễ kỷ niệm 7 năm thành lập công ty



Phụ lục 12 Quy định cấp phát văn phòng phẩm – tạp phẩm

CÔNG TY TNHH SẢN XUẤT VÀ THƯƠNG MẠI ĐƯỢC PHẨM TÂM BÌNH		
 TÂM BÌNH		
QUY ĐỊNH CẤP PHÁT, SỬ DỤNG VPP-TẠP PHẨM		
Qđ14-TBSX Ngày hiệu lực: 01/01/2017		
NƠI NHẬN		
☐ Phòng HCNS	☐ Nhà máy	
☐ Phòng Truyền thông	☐ Phòng Kinh doanh Miền Bắc	
☐ Phòng Kế toán	☐ Văn phòng Sài Gòn	
SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
	 	
Họ tên: Nguyễn Thị Như Tuyết Chức vụ: NV HCNS	Họ tên: Nguyễn Thị Nền Chức vụ: TP HCNS	Họ tên: Lê Thị Bình Chức vụ: Tổng Giám đốc

 TAM DINH	QUY ĐỊNH CẤP PHÁT, SỬ DỤNG VPP- TẠP PHẨM	Mã số: QM/G-TWSX Ban hành: 01/01/2017 Phiên bản: 01
---	---	---

I. MỤC ĐÍCH

- Nâng cao hiệu quả sử dụng văn phòng phẩm (VPP), tạp phẩm (TP), các dụng cụ, thiết bị văn phòng và đáp ứng các yêu cầu công việc của công ty.
- Trang bị dùng VPP, TP phù hợp với công việc, đối tượng người dùng, đồng thời nâng cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ nhân viên (CBNV) trong quá trình quản lý, sử dụng tránh tình trạng sử dụng lãng phí, dùng sai mục đích.
- Là cơ sở để tính toán, lập kế hoạch về VPP, TP cho công ty.

II. ĐỊNH NGHĨA

- Văn phòng phẩm (VPP):** Là những vật phẩm đơn giản cung cấp cho CBNV phục vụ cho các hoạt động văn phòng như: giấy in, sổ, giấy viết, bút (chì, bi), ghim, kẹp, giấy bóng kính, túi nhựa, cặp nhựa, băng dính, hồ dán, phong bì, túi bìa cứng, sổ cặp tài liệu, v.v...
- Tạp phẩm (TP):** Là những vật phẩm đơn giản cung cấp cho CBNV phục vụ cho các hoạt động của văn phòng, cửa hàng như: giấy vệ sinh, nước lau sàn, dầu gội, nước rửa tay, xà phòng giặt, khăn lau tay, bàn chải, chè, cà phê, đường, v.v...

III. NỘI DUNG

1. Quy trình cấp phát

Bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Biểu mẫu
1	Đề xuất VPP, Tạp phẩm	Các Phòng ban bộ phận	BM-01-Qđ14
2	Lên bảng kê dự trù cho tháng kế tiếp	NV HCTH	BM-02-Qđ14
3	Phê duyệt	Tổng Giám đốc	BM-02-Qđ14
4	Mua, cấp phát và theo dõi	Ban Mua sắm NV HCTH	BM-11-QT04
5	Lưu hồ sơ	NV HCTH	



QUY ĐỊNH CẤP PHÁT, SỬ DỤNG VPP- TẠP PHẨM

Mã số: Qđ14-TBSX
Ban hành: 01/01/2017
Phiên bản: 01

2. Diễn giải

❖ Bước 1: Đề xuất VPP, tạp phẩm

- Trước ngày 25 hàng tháng, phòng ban bộ phận có nhu cầu sử dụng VPP, tạp phẩm làm theo mẫu BM-01-Qđ14 Đề xuất VPP, gửi NV HCTH lên dự trù cho tháng sau.

❖ Bước 2: Lên bảng kê dự trù cho tháng kế tiếp

- Phòng HCNS có trách nhiệm kiểm tra định mức sử dụng theo quy định, nếu không hợp lý thì chuyển cho bộ phận đề nghị chỉnh sửa lại, nếu đúng và hợp lý thì tổng hợp vào BM-02-Qđ14 Dự trù VPP cty, đồng thời kiểm tra tồn kho và chuyển TGD ký duyệt.

Bước 3: Phê duyệt

- TGD phê duyệt theo đề nghị của Phòng HCNS.

Bước 4: Mua, cấp phát và theo dõi

- Căn cứ trên giấy đề nghị được duyệt, NV HCTH chuyển đề nghị cho Ban mua sắm tiến hành liên hệ nhà cung cấp để mua VPP theo yêu cầu.
- VPP sau khi được mua về, NVHCT tiến hành cấp phát cho người sử dụng và ký nhận đầy đủ theo biểu mẫu: BM-11-QT04 Biên bản bàn giao thiết bị, CCDC.

Bước 5: Lưu hồ sơ

- NV HCTH có trách nhiệm lưu giữ hồ sơ, quản lý việc sử dụng, và đề xuất khi có sự bất hợp lý.

Ghi chú:

- Phòng ban bộ phận có nhu cầu cấp phát VPP, TP đột xuất thì cũng lập phiếu đề xuất cấp phát theo biểu mẫu BM-01-Qđ14
- Phòng HCNS vẫn tiến hành thực hiện các bước như cấp phát định kỳ.

3. Quy định sử dụng

2.1. Định mức sử dụng

- Định mức sử dụng VPP, Tạp phẩm đối với mỗi phòng ban, cá nhân được quy định cụ thể theo như PL-01-Qđ14-Định mức cấp phát VPP, tạp phẩm.
- Định mức sử dụng công cụ dụng cụ đối với mỗi cá nhân được quy định cụ thể theo như PL-02-Qđ14- Định mức cấp phát thu hồi công cụ dụng cụ.

 TAMBINH	QUY ĐỊNH CẤP PHÁT, SỬ DỤNG VPP- TẠP PHẨM	Mã số: Qđ14-TBSA Ban hành: 01/01/2017 Phiên bản: 01
--	---	---

- Hàng quý, Phòng HCNS có trách nhiệm rà soát lại định mức sử dụng VPP, TP cho phù hợp, trường hợp có sự thay đổi, Phòng HCNS cùng Trưởng phòng ban nghiên cứu, đánh giá đề trình Tổng Giám đốc thay đổi định mức.

2.2. Trách nhiệm của các Phòng ban công ty trong việc quản lý và sử dụng VPP

a. Phòng HCNS

- Hàng tháng Phòng HCNS căn cứ vào định mức sử dụng theo quy định, tập hợp các số liệu VPP, TP thực tế đã sử dụng của toàn công ty để có những điều chỉnh, sửa đổi hợp lý và báo cáo lên Tổng Giám đốc.
- Phòng HCNS thực hiện nhập kho, cấp phát và quản lý VPP phải đảm bảo nguyên tắc hiệu quả, tiết kiệm
- Phòng HCNS có trách nhiệm mở sổ theo dõi, kiểm tra thường xuyên quá trình sử dụng các loại thiết bị VPP và kịp thời phát hiện các trường hợp lạm hư hỏng hoặc sử dụng lãng phí, không đúng mục đích công việc để đề nghị xử lý theo Nội quy công ty.
- Trường hợp có phát sinh, phòng HCNS phải có báo cáo Tổng Giám đốc cụ thể.

b. Ban Mua sắm

- Thực hiện mua sắm VPP, TP đúng yêu cầu và kịp thời (mua đúng chủng loại, số lượng, chất lượng, giá hợp lý, có so sánh).
- Đánh giá chung về chi phí mua sắm VPP, Táp phẩm dựa trên các số liệu thực tế, kiểm soát lại định mức và việc sử dụng.

c. Trách nhiệm chung của các Phòng ban và CBNV Công ty

- Các phòng ban có trách nhiệm quản lý, sử dụng các thiết bị, văn phòng phẩm hợp lý, hiệu quả và tiết kiệm.
- Trong trường hợp có phát sinh ngoài định mức quy định thì phải có văn bản đề xuất nêu rõ lý do gửi đến phòng HCNS và TGD xem xét, cân đối cấp phát và theo dõi.
- Trưởng phòng có trách nhiệm hướng dẫn và nhắc nhở nhân viên của mình sử dụng các trang thiết bị, văn phòng phẩm đúng mục đích, đúng cách thức và tiết kiệm.
- Cán bộ nhân viên có trách nhiệm sử dụng các thiết bị, dụng cụ văn phòng phẩm đúng mục đích, hiệu quả và tiết kiệm.
- Trường hợp cán bộ nhân viên làm thất thoát, hư hỏng hoặc sử dụng lãng phí, sử dụng cho mục đích cá nhân thì sẽ bị xử lý theo Nội quy công ty.

 TAM BINH	ĐỀ XUẤT VĂN PHÒNG PHẨM	Mã số: BM-01-Qđ14 Ban hành: 01/01/2017 Phiên bản: 01
---	-------------------------------	--

Tên phòng:

STT	Tên VPP	ĐVT	Số lượng	Kiểm soát	Ghi chú

Ghi chú: Dự trữ phải nộp cho Phòng HCNS trước ngày 25 hàng tháng, sau ngày này Phòng HCNS không giải quyết.

Hà Nội, ngày tháng năm

Phòng Hành chính Trưởng phòng ban Người đề nghị
Nhấn sự

 TÀI CHÍNH		PHỤ LỤC 01				Mã số: PL.01-QD.13 Ban hành: 01/04/2013 Phiên bản: 01		
ĐỊNH MỨC CẤP PHÁT VPP, TẠP PHẨM								
STT	Tên VPP	ĐVT	Thời hạn sử dụng chung	Sử dụng đặc biệt				Ghi chú
				HC	KT	TT	KD	
33	Hồ dán	Lọ	3 tháng					
34	Hộp nướcดื่ม tiện	Hộp	1 năm					
35	Kéo	Chiếc	2 năm					
36	Kẹp bướm	Hộp	6 tháng					
37	Khay tăng đựng TL	Chiếc	2 năm					
38	Lưỡi dao đọc giấy	Chiếc	2 tháng					
39	Máy tính cầm tay	Chiếc	2 năm					
40	Máy tính cầm tay TB (cũ)	Chiếc	6 tháng					
41	Ông cầm bút	Chiếc	2 năm					
42	Pin máy ghi âm	Hộp	2 năm					30 pin/hộp
43	Sổ ghi chép cá nhân	Quyển	1 năm					
44	Sổ kế toán	Quyển	3 Tháng					
45	Sơ mi lỗ	Chiếc	2 tháng					
46	Cục tẩy	Cục	1 năm					
47	Thước kẻ	Chiếc	1 năm					
48	Túi Clear bag	Túi	2 tháng					
49	Đép nhựa nữ	Đôi	1,5 năm					
50	Đép da nam	Đôi	1,5 năm					
51	Nước tẩy bồn cầu (vim)	Can	3 tháng					
52	Bột giặt ô mô (3kg)	Túi	4 tháng					
53	Nước rửa tay	Can	1 năm					
54	Chổi chíp	Chiếc	6 tháng					
55	Chổi lau nhà	Chiếc	6 tháng					
56	Khăn lau tay	Chiếc	6 tháng					
57	Thảm lau chân	Chiếc	1 năm					
58	Gạt lau kính	Chiếc	1 năm					
59	Nước xịt kính	Chai	2 tháng					
60	Găng tay cao su	Đôi	6 tháng					
61	Thuốc tẩy Giaven	Chai	3 tháng					

Ghi chú: Với các VPP, tạp phẩm phát sinh mà chưa có tên trong Bảng định mức này Phòng HCNS sẽ phối hợp cùng Phòng ban bộ phận đánh giá và trình TGD phê duyệt định mức. Và được cập nhật vào PL.01 đầu mỗi năm.

 TAM BINH		PHỤ LỤC 01 ĐỊNH MỨC CẤP PHÁT VPP, TẠP PHẨM				Mã số: PL.01-09/14 Ban hành: 01/01/2013 Phiên bản: 01		
STT	Tên VPP	ĐVT	Thời hạn sử dụng chung	Sử dụng đặc biệt				Ghi chú
				HC	KT	TT	KD	
33	Hồ dân	Lọ	3 tháng					
34	Hộp nước dẩy tiền	Hộp	1 năm					
35	Kéo	Chiếc	2 năm					
36	Kẹp bướm	Hộp	6 tháng					
37	Khay tăng đựng TL	Chiếc	2 năm					
38	Lưỡi dao cắt giấy	Chiếc	2 tháng					
39	Máy tính cầm tay	Chiếc	2 năm					
40	Máy tính cầm tay TB (cũ)	Chiếc	6 tháng					
41	Ông cầm bút	Chiếc	2 năm					
42	Pin máy ghi âm	Hộp	2 năm					Số pin/hộp
43	Sổ ghi chép cá nhân	Quyển	1 năm					
44	Sổ kế toán	Quyển	3 Tháng					
45	Sơ mi lỗ	Chiếc	2 tháng					
46	Cục tẩy	Cục	1 năm					
47	Thuốc kẻ	Chiếc	1 năm					
48	Túi Clear bag	Túi	2 tháng					
49	Đép nhện nữ	Đôi	1,5 năm					
50	Đep da nam	Đôi	1,5 năm					
51	Nước tẩy bồn cầu (vím)	Can	3 tháng					
52	Bột giặt ô mỡ (3kg)	Túi	4 tháng					
53	Nước rửa tay	Can	1 năm					
54	Chổi chíp	Chiếc	6 tháng					
55	Chổi lau nhà	Chiếc	6 tháng					
56	Khăn lau tay	Chiếc	6 tháng					
57	Thảm lau chân	Chiếc	1 năm					
58	Gạt lau kính	Chiếc	1 năm					
59	Nước xịt kính	Chai	2 tháng					
60	Găng tay cao su	Đôi	6 tháng					
61	Thuốc tẩy Giaven	Chai	3 tháng					

Ghi chú: Với các VPP, tạp phẩm phát sinh mà chưa có tên trong Bảng định mức này Phòng HCNS sẽ phối hợp cùng Phòng ban bộ phận đánh giá và trình TGD phê duyệt định mức. Và được cập nhật vào PL.01 đầu mỗi năm.

Phụ lục 15. Sơ đồ phòng làm việc

T9

T8

T7

T6

T5

T4

T3

T2

T1

