**BA VẤN ĐỀ CẦN GIẢI QUYẾT CỦA QUẢN TRỊ VIÊN, NHÂN VIÊN VĂN PHÒNG**

**1. Tự mỗi nhân viên sắp xếp, bố trí công việc của mình sao cho làm việc nhiều nhất, có hiệu quả cao nhất trong ngày**

Mỗi người phải tự ý thức được trách nhiệm của mình, tự phân tích tình hình sử dụng thời gian của mình sao cho hiệu quả. Việc sắp xếp bố trí công việc phải đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Nâng cao khả năng hoàn thành nhiệm vụ

- Nâng cao năng suất lao động và hiệu quả công việc

- Giảm đến mức thấp nhất tình trạng căng thẳng, tránh mệt mỏi

- Tạo ra thời gian rảnh cho cá nhân và sử dụng hiệu quả thời gian đó

- Tránh những việc gây lãng phí thời gian. Một số nguyên nhân gây lãng phí thời gian trong quá trình làm việc:

+ Thiếu kỹ năng gọi điện thoại: nói dài, thiếu sự chuẩn bị

+ Thiếu kỹ năng hội họp: kéo dài, không có kế hoạch, kỹ năng điều hành kém

+ Thiếu kỹ năng ủy nhiệm: không chặt chẽ, không chu đáo dẫn đến thiếu trách nhiệm khi có sự vụ

+ Công việc bị ngắt quãng: các cuộc thăm viếng xã giao, tiếp khách, các câu hỏi của nhân viên (tính theo hiệu quả thì 1 giờ của thời gian làm việc không bị gián đoạn giá trị bằng 3 giờ của thời gian làm việc bị gián đoạn)

+ Trì hoãn một công việc đến khi cần

+ Vùi đầu vào giấy tờ

+ Không biết cách từ chối một việc không mấy can hệ

+ Lựa chọn biện pháp truyền thông không phù hợp

+ Cầu toàn lấy làm được, bất chấp thời gian

+ Tổ chức công việc văn phòng kém: bàn giấy ngổn ngang, bừa bộn, đọc tài liệu quá chậm, không biết phương pháp đọc nhanh…

**2. Lên lịch làm việc**

- Lịch làm việc của lãnh đạo: gồm lịch làm việc của giám đốc, phó giám đốc do thư ký chủ trì trên cơ sở tham khảo ý kiến của lãnh đạo

- Lịch làm việc của văn phòng: do chánh văn phòng căn cứ vào kế hoạch của văn phòng và ý kiến của lãnh đạo

- Lịch làm việc của cá nhân: cá nhân căn cứ vào lịch của văn phòng và ý kiến của lãnh đạo

**3. Chánh văn phòng, phó chánh văn phòng phải điều hành ngày làm việc từ bắt đầu đến kết thúc ngày làm việc sao cho trôi chảy và hiệu quả**

- Khởi đầu ngày làm việc, về nguyên tắc quản trị viên văn phòng phải đến đúng giờ song thực tế thì chánh văn phòng và thư ký giám đốc phải đến sớm hơn vài phút để mở phòng làm việc giám đốc, kiểm tra lại trang thiết bị, đưa các trang thiết bị sẵn sàng để lãnh đạo làm việc ngay.

- Nhân viên thư ký, văn thư phải kiểm tra lại các giấy tờ, công văm còn tồn đọng của ngày hôm trước (về nguyên tắc công văn ngày nào phải xử lý ngay ngày đó, xong cũng có thể trục trặc do mất điện, bưu điện chậm trễ..)

- Thống nhất các loại lịch (cá nhân, văn phòng, lãnh đạo) tránh chồng chéo nhau

- Tổ chức soạn thảo các văn bản quản lý (không phải mọi văn bản đều do văn phòng làm)

- Sắp xếp quản lý hồ sơ tà liệu (thuộc công tác lưu trữ)

- Xử lý các tình huống đột xuất (ví dụ: công nhân biểu tình, đình công…)

- Kết thúc ngày làm việc: dự kiến công việc ngày hôm sau, kiểm tra, rà soát lại công văn giấy tờ đã xử lý, thư ký văn phòng và chánh văn phòng về sau để kiểm tra lại các dụng cụ, trang thiết bị văn phòng.

  **ThS. Nguyễn Thị Thảo**