

TỔNG LIÊN ĐOÀN LAO ĐỘNG VIỆT NAM
TRƯỜNG TRUNG CẤP KINH TẾ - KỸ THUẬT SỐ 2



GIÁO TRÌNH
MÔN HỌC: TỔ CHỨC LAO ĐỘNG KHOA HỌC
TRONG CÔNG TÁC VĂN THƯ
NGHỀ: VĂN THƯ HÀNH CHÍNH

TRÌNH ĐỘ TRUNG CẤP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 113/QĐ-TC2 ngày 04 tháng 8 năm 2024
của Trường Trung cấp Kinh tế Kỹ thuật số 2)*



Đồng Nai, năm 2022
(Lưu hành nội bộ)

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

LỜI GIỚI THIỆU

Tổ chức lao động khoa học tài liệu là việc sử dụng các thành tựu khoa học kỹ thuật, kinh nghiệm tiên tiến, đưa ra các phương pháp mới nhằm giảm chi phí, tiết kiệm trong sản xuất, phân công lao động hợp lý... để tăng hiệu quả công việc, hiệu suất lao động (hiệu suất lao động ở đây không phải chỉ là năng suất cao, mà còn phải đảm bảo sức khỏe cho con người). Chính vì vậy với giáo trình Tổ chức lao động khoa học trọng công tác văn thư sẽ giúp người học có thể tiếp thu cũng như vận dụng kiến thức thành thạo vào thực tiễn.

Bố cục của giáo trình được chia là 4 nội dung gồm: Những vấn đề chung về tổ chức lao động khoa học trong công tác văn thư, **phân công lao động và hợp tác lao động**, tổ chức nơi làm việc của người làm văn thư, các yếu tố ảnh hưởng đến năng suất lao động của người làm văn thư.

Với quan điểm nội dung của giáo trình phải được trình bày ngắn gọn, cô đọng những vấn đề cơ bản nhất nên tất nhiên sẽ không tránh khỏi sự hạn chế, khiếm khuyết nhất định. Vì vậy rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của đồng nghiệp và các bạn quan tâm để giáo trình được hoàn thiện.

Xin trân trọng cảm ơn.

Ngày 28 tháng 06 năm 2024

Tham gia biên soạn
Chủ biên: GV. Nguyễn Văn Pích

MỤC LỤC TRANG

LỜI GIỚI THIỆU	1
CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ TỔ CHỨC KHOA HỌC TRONG CÔNG TÁC VĂN THƯ'	4
1. Khái niệm, yêu cầu và nguyên tắc	4
1.1. Khái niệm	4
1.2. Yêu cầu.....	5
1.3. Nguyên tắc	6
2. Các hình thức tổ chức công tác văn thư	8
2.1. Khái niệm và nguyên tắc tổ chức công tác văn thư trong cơ quan.....	8
2.2. Hình thức tổ chức công tác văn thư.....	9
CHƯƠNG 2: PHÂN CÔNG LAO ĐỘNG VÀ HỢP TÁC LAO ĐỘNG	10
1. Phân công lao động	10
1.1. Khái niệm	
1.2. Ý nghĩa	
1.3. Phân loại phân công lao động.....	
1.3.1. Phân loại theo chức năng.....	
1.3.2 Phân loại theo nghề.....	
1.3.3. Phân loại theo mức độ phức tạp của công việc	
2. Hợp tác lao động.....	
2.1. Khái niệm.....	
2.2. Ý nghĩa.....	
2.3 Các hình thức hợp tác lao động	
2.3.1. Hợp tác lao động về mặt không gian	
2.3.2. Hợp tác lao động về mặt thời gian.....	
3. Yêu cầu và hiệu quả của phân công lao động và hợp tác lao động trong doanh nghiệp.....	
3.1. Yêu cầu của phân công và hợp tác lao động trong doanh nghiệp	
3.2. Hiệu quả của phân công lao động và hợp tác lao động.....	
3.2.1 Hiệu quả kinh tế.....	
3.2.2. Hiệu quả tâm sinh lý và xã hội	
CHƯƠNG 3: TỔ CHỨC NƠI LÀM VIỆC CỦA NGƯỜI LÀM VĂN THƯ'	
1. Yêu cầu và nguyên tắc chung.....	
1.1. Tổ chức hợp lý, khoa học.....	
1.2. Phù hợp điều kiện thực tế của cơ quan, tổ chức.....	
1.3. Tổ chức theo xu hướng văn phòng hiện đại	
2. Phương pháp tổ chức nơi làm việc của người làm văn thư.....	
2.1. Lựa chọn vị trí, địa điểm làm việc.....	
2.2. Bố trí sắp xếp các phương tiện trong phòng làm việc	
3. Một số mô hình tổ chức phòng văn thư theo xu hướng văn phòng hiện đại	
3.1. Mô hình tổ chức phòng văn thư trong văn phòng Bộ, UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.....	

3.2. Mô hình tổ chức bộ phận văn thư trong phòng Hành chính của các cơ quan, tổ chức.

3.3.

CHƯƠNG 4: CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN NĂNG SUẤT LAO ĐỘNG CỦA NGƯỜI LÀM VĂN THƯ.

1. Yếu tố chủ quan.....

1.1. Năng lực chuyên môn.....

1.2. Phẩm chất cán bộ

1.3. Yếu tố tâm lý

2. Yếu tố khách quan.....

2.1. Yếu tố ánh sáng

2.2. Yếu tố nhiệt độ, độ ẩm.....

2.3. Yếu tố tiếng ồn.....

2.4. Yếu tố màu sắc trong phòng làm việc

2.5. Chế độ làm việc, nghỉ ngơi đối với người làm văn thư

2.6. Yếu tố môi trường làm việc.....

TÀI LIỆU THAM KHẢO.....

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: TỔ CHỨC LAO ĐỘNG KHOA HỌC TRONG CÔNG TÁC VĂN THƯ

Vị trí, tính chất môn học:

- Vị trí: Môn học Tổ chức lao động khoa học trong công tác văn thư nằm trong nhóm kiến thức cơ sở được bố trí ngay sau khi được học các môn học Soạn thảo văn bản 1,2; Quản lý văn bản đến, văn bản đi; môn Lập hồ sơ và nộp hồ sơ vào lưu trữ cơ quan, và học trước môn Quản lý văn bản trong môi trường mạng.

- Tính chất: Môn học Tổ chức lao động khoa học trong công tác văn thư là môn học bắt buộc có vị trí quan trọng trong chương trình khung, trang bị cho người học kiến thức cơ bản, cơ sở khoa học về tổ chức lao động khoa học của nghề văn thư hành chính.

Mục tiêu của môn học:

- Về kiến thức: Trình bày được những vấn đề cơ bản về tổ chức lao động khoa học trong công tác văn thư, những yếu tố ảnh hưởng đến năng suất lao động của người làm văn thư.

- Về kỹ năng: Sắp xếp được phòng làm việc của người làm văn thư một cách khoa học và tiện lợi.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Thể hiện tính nghiêm túc, tích cực, chủ động và cầu thị.

Nội dung của môn học: Gồm 4 chương

Chương 1: Những vấn đề chung về tổ chức khoa học trong công tác văn thư.

Chương 2: **Phân công lao động và hợp tác lao động**

Chương 3: Tổ chức nơi làm việc của người làm văn thư.

Chương 4: Các yếu tố ảnh hưởng đến năng suất lao động của người làm công tác văn thư.

CHƯƠNG 1

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ TỔ CHỨC KHOA HỌC TRONG CÔNG TÁC VĂN THƯ

Mục tiêu:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về khái niệm, yêu cầu và nguyên tắc chung về tổ chức lao động khoa học;
- Trình bày được các hình thức tổ chức công tác văn thư.
- Thái độ học tập nghiêm túc, tích cực, chủ động.

Nội dung chính:

1. Khái niệm, yêu cầu và nguyên tắc

1.1. Khái niệm

- *Tổ chức* là tập hợp của các cá nhân, ít nhất là hai người trở lên, hoạt động trong cùng một cơ cấu, hướng tới việc thực hiện một mục tiêu chung nhất định.

Ví dụ: Trường học, bệnh viện, công ty, doanh nghiệp...

Tổ chức: Là một trong những công tác đầu tiên của quản lý (vì quản lý bao gồm: tổ chức, điều hành, kiểm tra, báo cáo...).

Với nghĩa động từ, Tổ chức là việc triển khai thực hiện một mục đích nào đó.

- *Lao động*: Đúng nghĩa là công việc, được hiểu là một yếu tố sản xuất do con người tạo ra và là một dịch vụ hay hàng hóa. Người có nhu cầu về hàng hóa này là người sản xuất còn người cung cấp hàng hóa này là người lao động.

- *Khoa học*: là hệ thống những tri thức của loài người về quy luật phát triển khách quan của tự nhiên- xã hội- tư duy. Khoa học: ở đây đóng vai trò như một tính từ.

- Tổ chức lao động khoa học: có nghĩa là triển khai thực hiện công việc một cách khoa học.

Từ những lý giải trên, có thể đưa ra khái niệm sau:

Khái niệm tổ chức lao động khoa học là việc sử dụng các thành tựu khoa học kỹ thuật, kinh nghiệm tiên tiến, đưa ra các phương pháp mới nhằm giảm chi phí, tiết kiệm trong sản xuất, phân công lao động hợp lý... để tăng hiệu quả công việc, hiệu suất lao động (hiệu suất lao động ở đây không phải chỉ là năng suất cao, mà còn phải đảm bảo sức khỏe cho con người).

1.2. Yêu cầu

Công tác văn thư trong cơ quan nhà nước, các tổ chức kinh tế, xã hội (sau đây gọi chung là cơ quan) là một phần không thể thiếu được của công tác quản lý và có ảnh hưởng không nhỏ tới tính kịp thời, nhanh chóng chính xác cũng như hiệu quả hoạt động của bộ máy quản lý. Việc nâng cao hiệu quả của toàn bộ quá trình quản lý phụ thuộc rất nhiều vào mức độ cơ giới hóa, tự động hóa và tổ chức các quy trình xây dựng, quản lý, xử lý, giải quyết văn bản một cách khoa học. Để sử dụng

thông tin chứa trong văn bản, tài liệu người ta phải thực hiện một khối lượng khá lớn các công việc mà đại bộ phận trong số đó thuộc về lĩnh vực văn thư: xem xét sơ bộ, đăng ký, thống kê, bảo quản, kiểm tra thi hành, nghiên cứu khởi thảo văn bản, sao in, nhân bản... Đối với một công việc, thao tác nghiệp vụ như vậy đều cần phải có phương pháp tiếp cận riêng.

1.2.1. Bảo đảm sự thống nhất giữa lao động khoa học với lao động khoa học trong công tác văn thư

Tổ chức lao động văn thư trong các cơ quan dựa trên các nguyên tắc chung về lao động khoa học. Tổ chức lao động khoa học phải dựa vào những thành tựu khoa học, công nghệ và kinh nghiệm tiên tiến được áp dụng một cách có hệ thống vào hoạt động sản xuất và quản lý, cho phép, kết hợp một cách tốt nhất hai yếu tố khoa học và con người trong một quá trình sản xuất thống nhất, đảm bảo cho việc sử dụng có hiệu quả nhất nguồn dự trữ nhân lực và vật lực, không ngừng nâng cao năng suất lao động và giữ gìn sức khỏe cho người lao động.

Theo quy định hiện hành của nhà nước thì các nhân viên văn thư, đánh máy... thuộc nhóm nhân viên kỹ thuật. Nhiệm vụ chủ yếu của họ là đảm bảo cung cấp cho nhà lãnh đạo và các chuyên viên những thông tin kịp thời, chính xác cho việc ban hành các quyết định quản lý và tổ chức thực hiện các quyết định đó, tức là: tiếp nhận xử lý sơ bộ, đăng ký, chuyển giao, sao in, đánh máy... các loại văn bản, tài liệu.

Vậy tổ chức lao động văn thư phụ thuộc vào tổ chức lao động chung trong cơ quan. Tổ chức lao động khoa học trong văn thư phải là một bộ phận không thể thiếu được trong toàn bộ các công việc về tổ chức lao động khoa học trong cơ quan.

1.2.2. Kết hợp các yếu tố lao động trí óc với lao động chân tay

Lao động văn thư có tính chất của lao động trí óc, đồng thời có tính chất của lao động kỹ thuật chân tay. Các công việc như nghiên cứu, soạn thảo văn bản, xét duyệt văn bản thuộc về lao động trí óc, do vậy khó có thể đánh giá chính xác năng suất lao động mà căn cứ vào hiệu quả lao động. Tuy nhiên, đa số công việc được thực hiện trong văn thư như: xử lý văn bản đi, đến, đăng ký văn bản, biên mục văn bản có thể dễ dàng lượng hóa được và điều đó cho phép đánh giá năng suất lao động của đại bộ phận cán bộ, nhân viên văn thư.

Trong lao động quản lý hành chính, các thao tác nghiệp vụ văn thư tương đối đồng nhất và thường hay lặp lại. Các đặc tính đó tạo điều kiện cho việc áp dụng các phương tiện kỹ thuật cơ giới hóa và tự động hóa. Ngày nay, người ta có thể cơ giới hóa và tự động hóa tới 80% những công việc.

1.2.3. Kết hợp giữa các yếu tố khoa học, con người và nghề nghiệp

Trong hoạt động công tác văn thư các yếu tố khoa học, con người và nghề nghiệp đều phải có sự gắn bó kết hợp với nhau không thể tách riêng. Yếu tố con người là yếu tố vận hành, làm việc. Nghề nghiệp chính là chuyên môn công việc mà con người cần làm. Khoa học chính là tổ chức công việc và làm việc một cách

có trật tự có hệ thống. Như vậy khi cả 3 yếu tố con người, nghề nghiệp và khoa học kết hợp với nhau sẽ có sự hỗ trợ lẫn nhau để phát triển công việc, thuận lợi cho công việc.

1.3. Nguyên tắc

Tổ chức lao động của cán bộ làm công tác văn thư cần phải đảm bảo những nguyên tắc tổ chức lao động chủ yếu sau:

1.3.1 *Bảo đảm tính chuyên môn hóa trong phân công lao động*

Chuyên môn hóa công việc hoặc *phân công lao động* để chỉ mức độ ở đó các công việc trong tổ chức được phân chia thành những bước công việc hoặc những nhiệm vụ khác nhau được thực hiện bởi những người lao động khác nhau.

Bản chất của chuyên môn hóa công việc là: một công việc trọn vẹn không chỉ do một cá nhân thực hiện mà nó được chia ra thành các bước, mỗi bước được một cá nhân riêng biệt hoàn tất. Điều cốt lõi ở đây là mỗi cá nhân chỉ chuyên về một phần chứ không phải toàn bộ một hoạt động.

Chuyên môn hóa cho phép tổ chức sử dụng lao động một cách có hiệu quả. Tổ chức có thể giảm được chi phí đào tạo vì có thể dễ dàng và nhanh chóng tìm được và đào tạo được người lao động thực hiện những nhiệm vụ cụ thể lặp đi lặp lại. Mặt khác, hiệu quả và năng suất lao động của người lao động có thể nâng cao do họ thành thạo tay nghề khi thực hiện chuyên sâu một hoặc một số loại công việc.

Đảm bảo tính chuyên môn hóa trong công tác văn thư nghĩa là trong mỗi đơn vị, mỗi bộ phận công tác và từng nhân viên thi hành phải thành thạo các công việc thực hiện các công đoạn, thao tác nghiệp vụ nhất định với sự giúp đỡ của các phương tiện kỹ thuật giúp cho công việc tiến hành thuận lợi, hạn chế xảy ra sai sót không xảy ra các vấn đề trong công việc

1.3.2. *Bảo đảm sự cân đối trong công việc*

Cân đối: cân đối trong công việc được thể hiện ở việc xác định chính xác nội dung và khối lượng công việc phù hợp với quy mô của các bộ phận quản lý chức năng trong bộ máy quản lý và ngay đối với từng nhân viên thực hiện công việc.

Như vậy để công tác văn thư được tổ chức một cách khoa học thì nhân viên thực hiện công tác văn thư cần phải đảm bảo sự phân chia bố trí công việc một cách hợp lý, sắp xếp công việc một cách khoa học nhằm đảm bảo công việc luôn hoàn thành đúng kế hoạch đề ra mà nhân viên không bị quá tải trong công việc đang thực hiện.

1.3.3. *Bảo đảm tính song trùng trong công việc*

Tính song trùng trong công việc được hiểu là người nhân viên văn thư cùng một lúc phải làm việc ở nhiều cương vị khác nhau hay nói cách khác ngoài nhiệm vụ chính là nhân viên văn thư thì sẽ có các công việc kiêm nhiệm khác (Ví dụ: Kế toán, nhân viên kinh doanh, nhân viên lễ tân...). Do vậy trong quá trình

thực hiện công việc ngoài việc phải đảm bảo hoàn thành những công việc công tác văn thư và làm các công việc chuyên môn thì phải thực hiện công việc một cách khoa học thì mới có thể đảm bảo công việc được thực hiện một cách tốt nhất.

1.3.4. Bảo đảm tính liên tục trong quy trình giải quyết công việc

Khi giải quyết công việc thì cần phải đảm bảo nguyên tắc liên tục. Tính liên tục trong công việc thể hiện đó là sự nối tiếp trong công việc và có sự liên tục trong quá trình làm việc từ khâu soạn thảo ban hành, quản lý văn bản, lập hồ sơ vào lưu trữ... Công việc được thực hiện liên tục đầy đủ quy trình sẽ tránh được các lỗi sai thường gặp trong quá trình làm việc như giải quyết văn bản không đúng thời hạn, văn bản mắc lỗi sai, văn bản bị mất hay trùng lặp, văn bản không được lưu trữ bảo quản đúng cách gây khó khăn cho khai thác sử dụng... Do vậy cần phải đảm bảo tính liên tục trong quá trình giải quyết công việc để công việc luôn thuận lợi hiệu quả cao.

1.3.5. Bảo đảm sự nhịp nhàng trong công việc hàng ngày

Sự nhịp nhàng trong công việc hàng ngày chính là sự bảo đảm cho hoạt động một công việc cách đều đặn của tất cả các khâu trong mỗi quy trình văn thư. Các công việc được luân phiên giải quyết sẽ tránh cho việc ứ tắc văn bản tài liệu, các công việc bị dồn nén không giải quyết kịp thời. Bên cạnh đó giải quyết công việc 1 cách nhịp nhàng sẽ tránh cho những người làm công tác văn thư phân bổ hợp lý công việc hàng ngày, phù hợp với nhu cầu của công việc đề ra.

2. Các hình thức tổ chức công tác văn thư

Tuy công tác văn thư liên quan đến nhiều đơn vị, bộ phận và cán bộ, viên chức trong một cơ quan, nhưng nói chung bất cứ cơ quan nào cũng cần có văn thư chuyên trách. Điều khác biệt là về hình thức tổ chức văn thư có thể không giống nhau giữa các cơ quan, tổ chức.

2.1. Khái niệm và nguyên tắc tổ chức công tác văn thư trong cơ quan

2.1.1. Khái niệm về hình thức tổ chức công tác văn thư

Hình thức tổ chức công tác văn thư là cách thức tổ chức các đơn vị, bộ phận hoặc cán bộ chuyên trách để thực hiện một số khâu của công tác văn thư mang tính nghiệp vụ thuần túy như tiếp nhận, vào sổ, chuyển giao, đánh máy văn bản...

2.1.2. Các nguyên tắc tổ chức công tác văn thư

- Tính chất công tác, nhiệm vụ và quyền hạn của cơ quan
- Cơ cấu tổ chức của cơ quan có nhiều tầng nấc hay không (ví dụ: Cơ cấu tổ chức của cơ quan gồm có các vụ, dưới vụ có các phòng, dưới phòng là các tổ; cơ cấu tổ chức của các sở chuyên môn trực thuộc UBND tỉnh gồm có các phòng chức năng, các đơn vị sản xuất, kinh doanh...) và số lượng nhiều hay ít.
- Số lượng văn bản đến đến của công ty nhiều hay ít.
- Địa điểm làm việc của các đơn vị được bố trí gần nhau hay phân tán.

2.2. Hình thức tổ chức công tác văn thư

Trong bất kỳ một cơ quan nào, tổ chức bộ phận văn thư hoàn toàn phụ thuộc vào hình thức tổ chức công tác văn thư được áp dụng ở đó. Hiện nay, ở nước ta, có ba hình thức tổ chức công tác văn thư được áp dụng: tập trung, phân tán và hỗn hợp

2.2.1 Hình thức tổ chức tập trung

Khi công tác văn thư được tổ chức theo hình thức tập trung thì toàn bộ các công đoạn và thao tác nghiệp vụ về xử lý văn bản được thực hiện tại một nơi chung cho cả cơ quan - văn phòng hoặc phòng hành chính (ở những nơi không có văn phòng) hay do một người đảm nhiệm nhân viên văn thư).

Áp dụng hình thức này, ngoài việc soạn thảo, giải quyết văn bản và lập hồ sơ hiện hành, các khâu khác của công tác văn thư đều tập trung vào một đầu mối: Văn phòng hoặc phòng hành chính của cơ quan. Còn các đơn vị tổ chức khác của cơ quan không bố trí bộ phận, cán bộ chuyên trách hay kiêm nhiệm về công tác văn thư.

Hình thức văn thư tập trung thường được áp dụng với những cơ quan nhỏ và những cơ quan loại vừa có số lượng văn bản không nhiều. Ở các cơ quan này công tác văn thư, công tác chuyên môn nghiệp vụ thường không phức tạp, tổ chức nội bộ cơ quan đơn giản hoặc không có cơ cấu tổ chức, địa điểm làm việc tập trung. Tổ chức văn thư tập trung trong trường hợp này sẽ giảm bớt các thủ tục, tiết kiệm nhân lực và nâng cao được hiệu suất công tác.

2.2.2 Hình thức tổ chức phân tán

Nếu tổ chức công tác văn thư theo hình thức phân tán thì các công đoạn và thao tác văn thư được phân tán thì các công đoạn và thao tác văn thư được phân chia cho nhiều bộ phận của một cơ quan thực hiện. Do cơ quan phân tán ở nhiều nơi có trụ sở ở cách xa nhau. Hình thức này chỉ phù hợp trong thời kỳ chiến tranh, cơ quan không thể tập trung ở một nơi. Hiện nay hình thức này không còn nữa.

2.2.3. Hình thức tổ chức hỗn hợp

Với hình thức tổ chức này, vừa có văn thư chung của toàn cơ quan đặt trực thuộc văn phòng hoặc phòng hành chính (gọi là văn thư cơ quan hay văn thư trung tâm); vừa bố trí bộ phận hoặc cán bộ chuyên trách, kiêm nhiệm công tác văn thư ở các đơn vị trực thuộc. Giữa văn thư cơ quan và văn thư của các đơn vị có sự phân công cụ thể về xử lý văn bản. Nghĩa là có những khâu công tác, nhưng loại văn bản thì phân cho văn thư cơ quan xử lý, có những khâu công tác, những loại văn bản được giao cho văn thư các đơn vị xử lý. Ví dụ: Văn thư cơ quan có nhiệm vụ tiếp nhận văn bản do các nơi gửi tới, chuyển giao văn bản ra ngoài, theo dõi việc giải quyết những văn bản quan trọng, còn văn thư đơn vị có nhiệm vụ tiếp nhận, vào sổ văn bản đến gửi riêng cho đơn vị, theo dõi việc giải quyết các văn bản có nội dung liên quan đến với chức năng, nhiệm vụ của đơn vị...

Hình thức văn thư hỗn hợp được áp dụng ở những cơ quan lớn và các cơ quan loại vừa nói chung. Ở những cơ quan này, tính chất công việc và nhiệm vụ công tác thường phức tạp và đa dạng, cán bộ viên chức đông, cơ cấu tổ chức của cơ

quan gồm nhiều tầng nấc và số lượng văn bản tương đối nhiều, địa điểm làm việc của các đơn vị tương đối phân tán, thậm trí có đơn vị cách trụ sở của cơ quan tương đối xa.

Câu hỏi ôn tập

Câu 1: Trình bày khái niệm, yêu cầu và nguyên tắc của tổ chức khoa học tài liệu trong cơ quan, tổ chức?

Câu 2: Trình bày các hình thức tổ chức công tác văn thư trong cơ quan, tổ chức?

CHƯƠNG 2

PHÂN CÔNG LAO ĐỘNG VÀ HỢP TÁC LAO ĐỘNG TRONG DOANH NGHIỆP

Mục tiêu chương

- Sau khi học xong chương này, người học nắm được những kiến thức và nắm được những kỹ năng cơ bản, cốt lõi về tổ chức lao động, cụ thể là:
 - Phân công lao động, yêu cầu, phân loại phân công lao động và chỉ tiêu đánh giá mức độ chuyên môn hóa lao động.
 - Hợp tác lao động, phân loại hợp tác lao động và chỉ tiêu đánh giá hợp tác lao động.
 - Những nội dung cơ bản của tổ chức, phục vụ nơi làm việc và đánh giá trình độ tổ chức, phục vụ nơi làm việc.
 - Những nội dung cơ bản của tạo điều kiện làm việc thuận lợi cho người lao động.

Nội dung chính:

1. Phân công lao động trong doanh nghiệp

1.1. Khái niệm

“Phân công lao động trong doanh nghiệp là sự chia nhỏ các công việc để giao cho từng người hay nhóm người lao động trong doanh nghiệp thực hiện phù hợp với khả năng của họ.

1.2. Ý nghĩa của phân công lao động.

Đảm bảo phù hợp giữa nội dung và hình thức phân công lao động tương ứng với trình độ phát triển của doanh nghiệp (cơ sở vật chất kỹ thuật, công nghệ, nguồn nhân lực và tổ chức, quản lý doanh nghiệp).

Phải lấy yêu cầu về công việc làm tiêu chuẩn chọn người lao động có khả năng, trình độ, phẩm chất phù hợp.

Phải tính đến khả năng phát triển nghề nghiệp của người lao động trong doanh nghiệp.

Trước hết nhờ có sự phân công lao động mà tất cả các cơ cấu về lao động trong doanh nghiệp được hình thành tạo nên một bộ máy với tất cả các bộ phận, chức năng cần thiết theo tỉ lệ tương ứng với yêu cầu của sản xuất.

- Phân công lao động cho phép mỗi cá nhân và mỗi tập thể có điều kiện thực hiện chuyên môn hoá sản xuất, góp phần nâng cao chất lượng công tác, nâng cao năng suất lao động và hiệu quả sản xuất - kinh doanh.

Nhờ có chuyên môn hoá mà doanh nghiệp giảm được chi phí đào tạo; người lao động nhanh chóng tích lũy được kinh nghiệm trong sản xuất, doanh nghiệp có điều kiện thiết kế và sử dụng các máy móc thiết bị chuyên dùng,...

Vừa góp phần nâng cao năng xuất lao động, vừa đảm bảo chất lượng sản phẩm và hoạt động sản xuất kinh doanh đạt tới hiệu quả kinh tế cao.

1.3. Phân loại phân công lao động trong doanh nghiệp

1.3.1. *Phân công lao động theo chức năng*: Là hình thức phân công lao động theo nhóm các công việc, nhiệm vụ nhằm hoàn thành một chức năng nhất định (ví dụ như sản xuất, thương mại, tài chính, nhân lực,...).

1.3.2. *Phân công lao động theo công nghệ*: Là phân công lao động theo các loại công việc có tính chất, quy trình công nghệ thực hiện chúng (ví dụ: Công nghệ cao, thấp, công nghệ sản xuất, kinh doanh, marketing, bán hàng,...).

1.3.3. *Phân công lao động theo mức độ phức tạp của công việc*: Là phân công lao động theo tính chất phức tạp của công việc (lao động quản lý, thực hành, công nghệ cao, công nghệ đơn giản,...).

2. Hợp tác lao động trong doanh nghiệp

2.1. Khái niệm

Hợp tác lao động trong doanh nghiệp là hình thức liên kết, phối hợp các hoạt động riêng lẻ, độc lập với nhau một cách có kế hoạch thành một quá trình thống nhất, đảm bảo sự nhịp nhàng, đồng bộ các hoạt động trong quá trình lao động để đạt mục tiêu chung.

Hợp tác lao động trong doanh nghiệp là một hoạt động, là đặc tính quan trọng của lao động tập thể, có kế hoạch do tác động của phân công lao động chuyên môn hóa, qua đó tạo ra một sức mạnh tổng hợp, khai thác tối đa tiềm năng của người lao động, do đó đem lại năng suất và hiệu quả cao hơn trong công việc nhiều so với lao động có tính chất cá nhân, nó cũng làm tăng tính trách nhiệm, sự ganh đua (cạnh tranh) trong quá trình lao động.

2.2. ý nghĩa.

- **Hợp tác lao động**: trong doanh nghiệp nhằm phối hợp một cách tích cực và hài hoà nhất mọi cố gắng của mỗi cá nhân và tập thể trong một điều kiện tổ chức - kinh tế - kỹ thuật - xã hội xác định, nhằm sử dụng có hiệu quả mọi nguồn vật chất hiện có. Hiệu quả xã hội của sự hiệp tác là tăng khả năng làm việc của từng cá nhân do có sự tiếp xúc xã hội mà nảy sinh sự thi đua giữa những người cùng sản xuất và xuất hiện những động cơ mới, kích thích mới trong mối quan hệ giữa người với người trong lao động.

2.3. Các hình thức hợp tác lao động trong doanh nghiệp

2.3.1. *Hợp tác lao động về mặt không gian*: Là hình thức hợp tác giữa các nhóm/bộ phận chuyên môn hóa trong một tổ chức/doanh nghiệp.

2.3.2. *Hợp tác về mặt thời gian*: Là tổ chức cho các cá nhân làm việc từng ngày, tận dụng năng lực của thiết bị và điều kiện thể lực, tâm lý người lao động.

Hệ số đo lường, đánh giá sự hợp tác lao động trong 1 tổ chức/ doanh nghiệp

$$K_{ht} = 1 - \frac{T_{LP}}{T_{ca}}$$

Trong đó T_{LP} : Thời gian lãng phí do phục vụ không tốt, do phối hợp thiếu nhịp nhàng dẫn đến ngưng trệ hoạt động trong 1 ca làm việc đối với nơi làm việc được chọn phân tích.

Nếu T_{LP} càng nhỏ thì thời gian lãng phí càng ít tức là sự phối hợp, hợp tác càng cao hay cách khác nếu K_{ht} càng gần 1 thì sự hợp tác trong lao động càng cao.

3. Yêu cầu và hiệu quả của phân công lao động và hợp tác lao động trong doanh nghiệp

3.1. Yêu cầu của phân công và hợp tác lao động trong doanh nghiệp

Yêu cầu chung của sự phân công và hiệp tác lao động là phải bảo đảm sử dụng hợp lý, tiết kiệm sức lao động, phát huy được tính chủ động và sáng tạo của mỗi người, tạo điều kiện duy trì và nâng cao khả năng làm việc lâu dài cũng như sự hứng thú của người lao động, đồng thời vẫn bảo đảm sử dụng có hiệu quả các nguồn vật chất kỹ thuật như: máy móc thiết bị, vật tư trong quá trình sản xuất kinh doanh.

Như chúng ta đã biết các hoạt động lao động có ý nghĩa vô cùng quan trọng và to lớn trên khắp các mặt đời sống, kinh tế, xã hội và lao động tạo ra nguồn vật chất nuôi sống mỗi con người, gia đình và toàn xã hội và là nguồn thu nhập chính đáng, giúp ổn định cuộc sống của con người.

Bên cạnh đó lao động giúp phân công, tổ chức lao động hợp lý, biết tính toán và sáng tạo để đạt năng suất, chất lượng, hiệu quả cao nhất, chi tiêu hợp lý, tiết kiệm. Từ việc lao động mà các cá nhân trong xã hội giữ được cân bằng trong cuộc sống. Ngoài ra lao động còn là quá trình sáng tạo không ngừng để tạo ra những cái mới làm thay đổi xã hội, tạo sự tiến bộ trong xã hội. Lao động đóng góp vào lịch sử phát triển xã hội loài người trong bao đời qua theo đó việc thúc đẩy thực hiện theo hiệp tác lao động cũng đóng vai trò to lớn

- Trước hết, nhờ có sự phân công lao động, mà tất cả các cơ cấu về lao động trong doanh nghiệp được hình thành tạo nên một bộ máy với tất cả các bộ phận, chức năng cần thiết theo các tỷ lệ tương ứng với yêu cầu của sản xuất.

- Phân công lao động cũng cho phép mỗi cá nhân và mỗi tập thể có điều kiện thực hiện chuyên môn hoá sản xuất, nhờ đó mà họ sẽ nhanh chóng tích lũy kinh nghiệm, góp phần nâng cao chất lượng công tác, nâng cao năng suất lao động.

- Đối với doanh nghiệp, nhờ có chuyên môn hoá mà doanh nghiệp giảm được chi phí đào tạo, lại có điều kiện thiết kế và sử dụng các máy móc và các trang thiết bị chuyên dùng ... Vừa góp phần nâng cao năng suất lao động, vừa bảo đảm chất lượng sản phẩm và hoạt động sản xuất kinh doanh đạt tới hiệu quả kinh tế cao.

- Hiệp tác lao động trong doanh nghiệp tạo điều kiện phối hợp một cách tích cực và hài hoà nhất các nguồn lực của doanh nghiệp góp phần nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh.

3.2. Hiệu quả phân công lao động và hợp tác lao động

3.2.1. Hiệu quả về kinh tế

Kinh tế: Phải kết hợp một cách tốt nhất kỹ thuật và con người trong quá trình sản xuất để ứng dụng có hiệu quả nhất những tiềm năng lao động và vật chất với mục đích không ngừng tăng năng suất lao động, nâng cao chất lượng lao động, giảm giá thành sản phẩm.

3.2.2. Hiệu quả về tâm sinh lý xã hội

Tâm sinh lý: Tạo điều kiện lao động bình thường, nâng cao sức hấp dẫn và nội dung phong phú của lao động với mục đích đem lại khả năng lao động cao của con người và giữ gìn sức khoẻ của họ.

Xã hội: Tạo điều kiện cho con người phát triển toàn diện, biến lao động thành nhu cầu sống đầu tiên trên cơ sở dung hoà giáo dục chính trị với giáo dục lao động.

CHƯƠNG 3

TỔ CHỨC NƠI LÀM VIỆC CỦA NGƯỜI LÀM VĂN THƯ

Mục tiêu:

Giải thích được yêu cầu, nguyên tắc trong việc bố trí nơi làm công việc văn thư;

Sắp xếp được phòng làm việc đảm bảo khoa học và tiện lợi.

Thái độ học tập nghiêm túc, tích cực, chủ động.

Nội dung chính:

1. Yêu cầu và nguyên tắc chung

1.1. Tổ chức hợp lý, khoa học

Nơi làm việc của nhân viên văn thư cần được tổ chức hợp lý và khoa học.

- Nhân viên văn thư cần sắp xếp, bố trí, sử dụng hợp lý nơi làm việc và phương tiện hiện có để phục vụ công việc. Tùy vào diện tích nơi làm việc mà nhân viên văn thư cần có sự phân bổ bố trí hợp lý. Do hoàn cảnh công việc luôn luôn phải tiếp xúc với các văn bản giấy tờ sổ sách do vậy bàn làm việc cần phải sắp xếp gọn gàng, bố trí hợp lý. Không để tất cả giấy tờ sổ sách lên mặt bàn mà cần có sự sắp xếp hợp lý theo thứ tự, văn bản nào cần giải quyết thì xếp trước, ưu tiên những công việc quan trọng giải quyết trước nhưng phải đảm bảo tiến độ công việc phù hợp.

- Tính thuận lợi phục vụ công việc: môi trường xung quanh thích hợp (không quá ồn ào), trang bị phương tiện đầy đủ (luôn được hoàn thiện, cải tiến) phục vụ cho công vụ và sinh hoạt cá nhân, cách thức tổ chức và tạo ra một tâm lý tích cực, giảm căng thẳng, mệt mỏi, tình cảm gắn bó giữa cán bộ, nhân viên cũng như giữa họ và nơi làm việc.

- Tính dễ dàng liên hệ giao dịch

- Tính bảo mật.

1.2. Phù hợp điều kiện thực tế của cơ quan, tổ chức

- Cần phù hợp với tính chất và quy mô hoạt động và điều kiện thực tế của cơ quan. Đối với những cơ quan lớn văn thư sẽ được sắp xếp một phòng riêng để thuận lợi cho việc giải quyết và quản lý giấy tờ. Các nhân viên văn thư sẽ được phân công mỗi cá nhân sẽ có một công việc đập lập kèm theo cấu tạo nơi làm việc phù hợp với công việc mà họ tiếp nhận.

Ví dụ: Tại cục Phát triển doanh nghiệp nhân viên văn thư được phân bổ thành 1 phòng riêng biệt gồm 2 người làm. Người thứ nhất người chuyên nhập văn bản vào sổ và thực hiện công việc tiếp nhận đăng ký vào sổ và chuyển giao văn bản do vậy được bố trí bàn làm việc gần nhất với cửa ra vào để có thể tiếp nhận văn bản một cách nhanh nhất, người còn lại chịu trách nhiệm đăng ký và

scan văn bản vào phần mềm, quản lý việc sử dụng và giải quyết văn bản thông qua phần mềm quản lý văn bản của Cục phát triển doanh nghiệp do vậy được bố trí ở phía sau người nhân viên thứ nhất bởi sau khi người nhân viên thứ nhất tiếp nhận văn bản đăng ký thì văn bản mới được chuyển tới người nhân viên thứ 2.

Đối với những cơ quan có quy mô nhỏ thường chỉ có 1 nhân viên văn thư và thường được xếp chung vào một phòng gọi là văn phòng hoặc phòng Tổ chức

- hành chính. Nơi làm việc của nhân viên văn thư sẽ được sắp xếp ở nơi dễ nhìn thấy nhất, có biển hiệu để có thể dễ dàng giải quyết công việc. Nơi làm việc của họ sẽ có không gian nhỏ xen kẽ trong văn phòng.

Do vậy tùy vào từng đặc điểm loại hình của cơ quan mà nhân viên văn thư sẽ được sắp xếp và bố trí chỗ ngồi ở từng vị trí khác nhau, tuy nhiên nhìn chung đều được bố trí ở những nơi dễ nhận thấy với mục đích thuận lợi cho việc tiếp nhận và giải quyết văn bản.

1.3. Tổ chức theo xu hướng văn phòng hiện đại

Với sự phát triển của công nghệ thông tin như hiện nay thì xây dựng văn phòng theo hướng văn phòng hiện đại đang được chú trọng. Văn phòng hiện đại sẽ được xây dựng theo các xu hướng như văn phòng điện tử, văn phòng không giấy hay văn phòng tự động hóa... Vậy văn phòng hiện đại là gì?

Văn phòng hiện đại là một phương thức quản lý và điều hành công việc dựa trên những ứng dụng công nghệ thông tin. Hệ thống văn phòng điện tử được xây dựng và vận hành dựa trên nền tảng web với một hệ thống phần mềm hỗ trợ có đầy đủ các chức năng cần thiết phục vụ các hoạt động trao đổi, giải quyết công việc. Thêm vào đó, phần mềm còn được tích hợp nhiều phân cấp hệ tối ưu, nó cho phép người dùng có thể tùy chỉnh, lựa chọn các mô hình hoạt động sao cho phù hợp nhất với thực tế của từng doanh nghiệp.

Để tổ chức một văn phòng hiện đại ta cần chú ý: Tổ chức bộ máy văn phòng khoa học, tinh gọn, hiệu lực, đúng chức năng; Từng bước tin học hóa công tác văn phòng, trang bị các thiết bị văn phòng phù hợp. Đối với công tác văn thư, để xây dựng một văn phòng hiện đại hay nói cách khác là văn phòng không giấy thì người làm công tác văn thư ngoài kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn, phải liên tục được đào tạo lại các kỹ năng, kỹ xảo của công nghệ thông tin, sử dụng thành thạo các trang thiết bị hiện đại để phân tích, xử lý thông tin một cách khoa học. Nắm được một số thuật ngữ đơn giản sau:

Để lưu trữ văn bản, ngoài việc lưu trữ theo các truyền thống như các cặp hồ sơ, phim, micro phim, băng từ đĩa từ người ta đã tạo ra các đĩa mềm để sao chép các dữ liệu cần thiết. Đặc biệt với việc xuất hiện các đĩa cứng, công nghệ sử lý ghi nhận và đọc các thông tin lưu trữ bằng bộ phận quang học đã làm cho các đĩa cứng CD ROM lưu trữ được một lượng thông tin tăng hàng triệu lần.

- Mạng vi tính với hệ thống thông tin: Để nhanh chóng xử lý các thông tin đầu vào, đầu ra người ta thường nối các máy vi tính thành mạng. Có ba loại mạng phổ

biến:

+ Mạng đơn giản: Gồm các máy tính của những người cùng làm việc với nhau trong cùng một đơn vị.

+ Mạng nội bộ: Gồm một máy chủ và các máy khách. Máy chủ tiếp nhận, xử lý và ung cấp thông tin theo yêu cầu của các máy khách. Loại mạng này được sử dụng trong đơn vị có nhiều cấp quản lý cần có sự phân cấp quản lý thông tin.

+ Mạng mở rộng: Nếu cơ quan đơn vị muốn sử lý thông tin đầu ra với một số cơ quan, đơn vị khác ở bên ngoài thì văn phòng phải đăng ký nối mạng nội bộ với mạng rộng ở bên ngoài. Mỗi mạng rộng tương ứng có các ngôn ngữ, ký hiệu thích hợp.

- Hệ thống thông tin toàn cầu với chương trình World Wide Web (Gọi là công nghệ Web) nhằm khai thác toàn cầu mạng internet. Thông tin trên mạng Web dựa trên mô hình khách - chủ. Web chủ là một chương trình được cài đặt trên một máy chủ để cung cấp thông tin, tài liệu cho các máy khách khi các máy tính gửi yêu cầu tới máy chủ. Web khách là một chương trình máy tính cho phép người dùng có thể yêu cầu cung cấp thông tin từ phía máy chủ. Ngày nay công nghệ Web đang được phát triển rộng rãi trên phạm vi toàn cầu.

- Thư điện tử (Email): Email là một hệ thống gửi thông tin qua đường dây điện thoại trực tiếp từ một máy vi tính này sang một máy vi tính khác. Trong phạm vi một cơ quan hoặc có thể qua mạng rộng hoặc khắp thế giới qua vệ tinh. Ngày nay thư điện tử có thể gửi kèm theo hình ảnh, âm thanh, người ta có thể nghe được tiếng nói, nhìn thấy hình ảnh, dáng điệu thái độ của người nói.

- Văn thư điện tử: Là phương tiện truyền thông bằng điện tử các loại văn bản, dữ kiện, hình ảnh tiếng nói qua máy điện báo, máy fax, trạm truyền tải văn bản, máy vi tính hoặc cả màn hình phục vụ hội nghị từ xa. Các thiết bị nói trên có thể dùng đường dây điện thoại, qua các vệ tinh, qua hệ thống vi ba hoặc cáp quang.

2. Phương pháp tổ chức nơi làm việc của người làm văn thư

2.1. Lựa chọn vị trí, địa điểm làm việc

Chỗ làm việc của nhân viên văn thư nên bố trí trong một phòng riêng biệt, có cửa chắc chắn để đề phòng kẻ gian đột nhập, tốt nhất là ở tầng 1, nơi thuận tiện cho việc tiếp nhận bưu kiện, văn bản từ nơi khác chuyển đến và tiếp cán bộ trong cơ quan đến giao dịch, làm các thủ tục giấy tờ, nhận văn bản...

Trong phòng nên chia làm 2 phần, phần trong là nơi làm việc còn phần ngoài dùng để tiếp khách đến giao dịch. Bức ngăn nên làm bằng gỗ có các ô, ngăn để đựng bì văn bản, văn bản và các đồ dụng làm việc hàng ngày khác. Độ cao bức ngăn nên để ngang tầm ngực khoảng từ 1,2 -1,3m.

2.2. Bố trí sắp xếp các phương tiện trong phòng làm việc

Chỗ làm việc là khu vực hoạt động lao động của một người hay một số cán bộ, nhân viên được trang bị các phương tiện kỹ thuật cần thiết để thực hiện chức

trách, nhiệm vụ, công việc được giao. Tổ chức chỗ làm là thực hiện toàn bộ các biện pháp nhằm trang bị bố trí sắp xếp chỗ làm việc, các phương tiện và dụng cụ lao động một cách hợp lý, theo chức năng, công vụ của chúng. Tổ chức chỗ làm việc bao gồm các vấn đề sau:

Trang bị chỗ làm việc, các loại đồ gỗ văn phòng.

Bố trí trang thiết bị chuyên dùng và các phương tiện kỹ thuật văn phòng phù hợp với các chỉ tiêu kỹ thuật văn phòng phù hợp với chỉ số nhân chủng của từng cán bộ, nhân viên.

Bố trí sắp xếp chỗ làm việc theo quy trình công việc và hoàn thiện điều kiện lao động.

Tổ chức hợp lý chỗ làm việc của cán bộ làm công tác văn thư tức là bố trí sắp xếp chỗ làm việc, trang bị đầy đủ các loại đồ gỗ các trang thiết bị kỹ thuật, đồ dùng văn phòng các loại máy móc dụng cụ khác. Ngoài ra chỗ làm việc của cán bộ làm công tác cần phải có sách, tư liệu tham khảo cần thiết khác theo từng vị trí công tác, từng chức danh cụ thể.

Tổ chức hợp lý chỗ làm việc đòi hỏi cả việc thiết lập khu vực phạm vi di chuyển lớn nhất và nhỏ nhất xung quang chỗ làm việc để thực hiện các thao tác lao động. Việc bố trí, sắp xếp đồ gỗ, trang thiết bị và đồ dùng văn phòng, dụng cụ phụ trợ cần thiết cho công việc phụ thuộc vào yếu tố này.

Để tổ chức hợp lý chỗ làm việc cần:

Lựa chọn kích thước và hình thức bàn ghế phù hợp với chỉ số nhân chủng của từng cán bộ, nhân viên văn thư;

Bảo đảm vị trí lưng khi ngồi thuận lợi cho cán bộ trong khi làm việc, tạo tâm nhìn bao quát tốt và mọi cử động được tự do thoải mái;

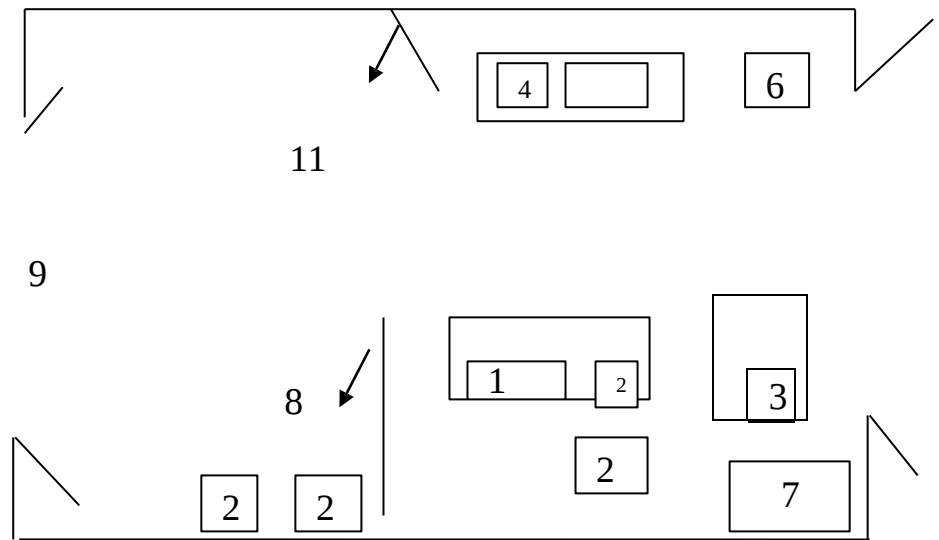
Trang bị chỗ làm việc đầy đủ các phương tiện kỹ thuật, đồ dùng, máy móc thích hợp

Bố trí bàn ghế và cán bộ, nhân viên theo trình tự tiến hành công việc

Bảo đảm điều kiện vệ sinh phòng bệnh và thẩm mỹ thuận lợi cho người cán bộ.

Trang bị trong phòng làm việc cần có: Bàn làm việc (bàn hộp, có ô kéo, có khóa chắc chắn để bảo quản con dấu cơ quan); ghế tựa, máy vi tính, máy fax, điện thoại, tủ đứng để bảo quản sổ sách và hồ sơ tài liệu; giá; giá đứng hoặc xoay để treo các con dấu (dấu tên, dấu chức danh, dấu đến, dấu mức độ khẩn, mật,...) đồng hồ treo tường văn phòng phẩm và các đồ dùng cần thiết khác

Phòng làm việc của một nhân viên văn thư có thể bố trí theo sơ đồ sau:



1. Bàn làm việc (có bàn phụ để máy tính)
2. Ghế
3. Máy chữ hoặc máy tính, máy in
4. Máy fax
5. Điện thoại
6. Tủ đứng
7. Giá
8. Bức ngăn
9. Cửa ra vào
10. Cửa sổ
11. Cửa nhỏ vào phòng làm việc

1. Một số mô hình tổ chức phòng văn thư theo xu hướng văn phòng hiện đại

1.1. Mô hình tổ chức phòng văn thư trong văn phòng Bộ, UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

1.1.1. Ở Trung ương

a. Cục Văn thư và Lưu trữ Nhà nước:

Cục Văn thư và Lưu trữ Nhà nước là cơ quan trực thuộc Bộ Nội vụ, thực hiện chức năng tham mưu, giúp Bộ trưởng Bộ Nội vụ quản lý nhà nước về văn thư, lưu trữ trong phạm vi cả nước; quản lý tài liệu lưu trữ quốc gia và thực hiện các dịch vụ công theo quy định của pháp luật;

Cục Văn thư và Lưu trữ Nhà nước có tư cách pháp nhân, con dấu có hình Quốc huy, tài khoản riêng theo quy định của pháp luật; Trụ sở làm việc đặt tại thành phố Hà Nội.

Về cơ cấu tổ chức, Cục Văn thư và Lưu trữ Nhà nước có 7 tổ chức gồm các phòng nghiệp vụ, tài chính, văn phòng giúp việc quản lý nhà nước cho Cục trưởng và 10 tổ chức sự nghiệp trực thuộc gồm 4 Trung tâm Lưu trữ Quốc gia và 6 đơn vị sự nghiệp khác.

b. Các Trung tâm Lưu trữ quốc gia và các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Cục Văn thư & Lưu trữ nhà nước:

Các Trung tâm Lưu trữ quốc gia (có tên theo số thứ tự I, II, III, IV) là tổ chức sự nghiệp thuộc Cục Văn thư và Lưu trữ Nhà nước, có chức năng sưu tầm, thu thập, chỉnh lý, bảo quản và tổ chức sử dụng tài liệu, tư liệu hình thành trong quá trình hoạt động của các cơ quan, tổ chức trung ương và cá nhân, gia đình, dòng họ tiêu biểu của Việt Nam trên địa bàn được phân công, theo quy định của pháp luật và quy định của Cục Văn thư và Lưu trữ Nhà nước;

Các đơn vị sự nghiệp trực thuộc khác gồm: Trung tâm Bảo hiểm tài liệu lưu trữ quốc gia; Trung tâm Khoa học và Công nghệ văn thư, lưu trữ; Trung tâm Tin học; Trung tâm Tu bổ - Phục chế tài liệu lưu trữ; Trường Trung cấp Văn thư Lưu trữ Trung ương; Tạp chí Văn thư Lưu trữ Việt Nam.

c. Các phòng Văn thư lưu trữ thuộc Văn phòng Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ:

- Có chức năng giúp Chánh Văn phòng tham mưu cho Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ quản lý công tác văn thư, lưu trữ tại cơ quan và các đơn vị trực thuộc;

- Cơ cấu có Trưởng phòng, các Phó Trưởng phòng và một số công chức, viên chức. Trưởng phòng, các Phó Trưởng phòng do Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ bổ nhiệm theo đề nghị của Chánh Văn phòng Bộ;

- Biên chế do Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ quyết định trong tổng số biên chế hành chính và sự nghiệp của Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ để bảo đảm hoàn thành nhiệm vụ được quy định.

1.1.2. Ở địa phương

a. Tổ chức Văn thư, lưu trữ cấp tỉnh: Chi cục Văn thư – Lưu trữ

- Chi cục Văn thư - Lưu trữ là tổ chức trực thuộc Sở Nội vụ có chức năng giúp Giám đốc Sở Nội vụ tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương quản lý nhà nước về văn thư, lưu trữ của tỉnh và trực tiếp quản lý tài liệu lưu trữ lịch sử của tỉnh theo quy định của pháp luật;

- Lãnh đạo Chi cục có Chi cục trưởng và không quá 02 Phó Chi cục trưởng. Chi cục trưởng Chi cục Văn thư - Lưu trữ chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở Nội vụ và trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Chi cục. Phó Chi cục trưởng chịu trách nhiệm trước Chi cục trưởng và trước pháp luật về lĩnh vực công tác được phân công. Việc bổ nhiệm, miễn nhiệm, cách chức Chi cục trưởng, Phó Chi cục trưởng thực hiện theo quy định của pháp luật và phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh;

- Tổ chức trực thuộc Chi cục có các phòng chuyên môn, nghiệp vụ để quản lý và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ được giao. Căn cứ vào khối lượng công việc, tính chất, đặc điểm của công tác văn thư, lưu trữ tại địa phương, Giám đốc Sở Nội vụ trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định cụ thể về số lượng và tên gọi các phòng chuyên môn của Chi cục theo các lĩnh vực công tác sau: Quản lý Văn thư - Lưu trữ, Thu thập - Chính lý, Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ, Kho Lưu trữ chuyên dụng và công tác Hành chính - Tổng hợp.

Biên chế của Chi cục Văn thư - Lưu trữ do Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định trong tổng số biên chế hành chính và sự nghiệp của Sở Nội vụ.

b. Tổ chức Văn thư, Lưu trữ cấp huyện:

Phòng Nội vụ bố trí Công chức chuyên trách giúp Trưởng phòng Nội vụ thực hiện chức năng tham mưu cho Ủy ban nhân dân cấp huyện quản lý nhà nước về văn thư, lưu trữ của cấp huyện;

- Biên chế công chức chuyên trách làm văn thư, lưu trữ do Phòng Nội vụ bố trí trong biên chế được giao;

- Công chức chuyên trách làm văn thư, lưu trữ tại Phòng Nội vụ phải có đủ tiêu chuẩn nghiệp vụ của ngạch công chức văn thư, lưu trữ theo quy định của pháp luật.

c. Văn thư, Lưu trữ cấp xã

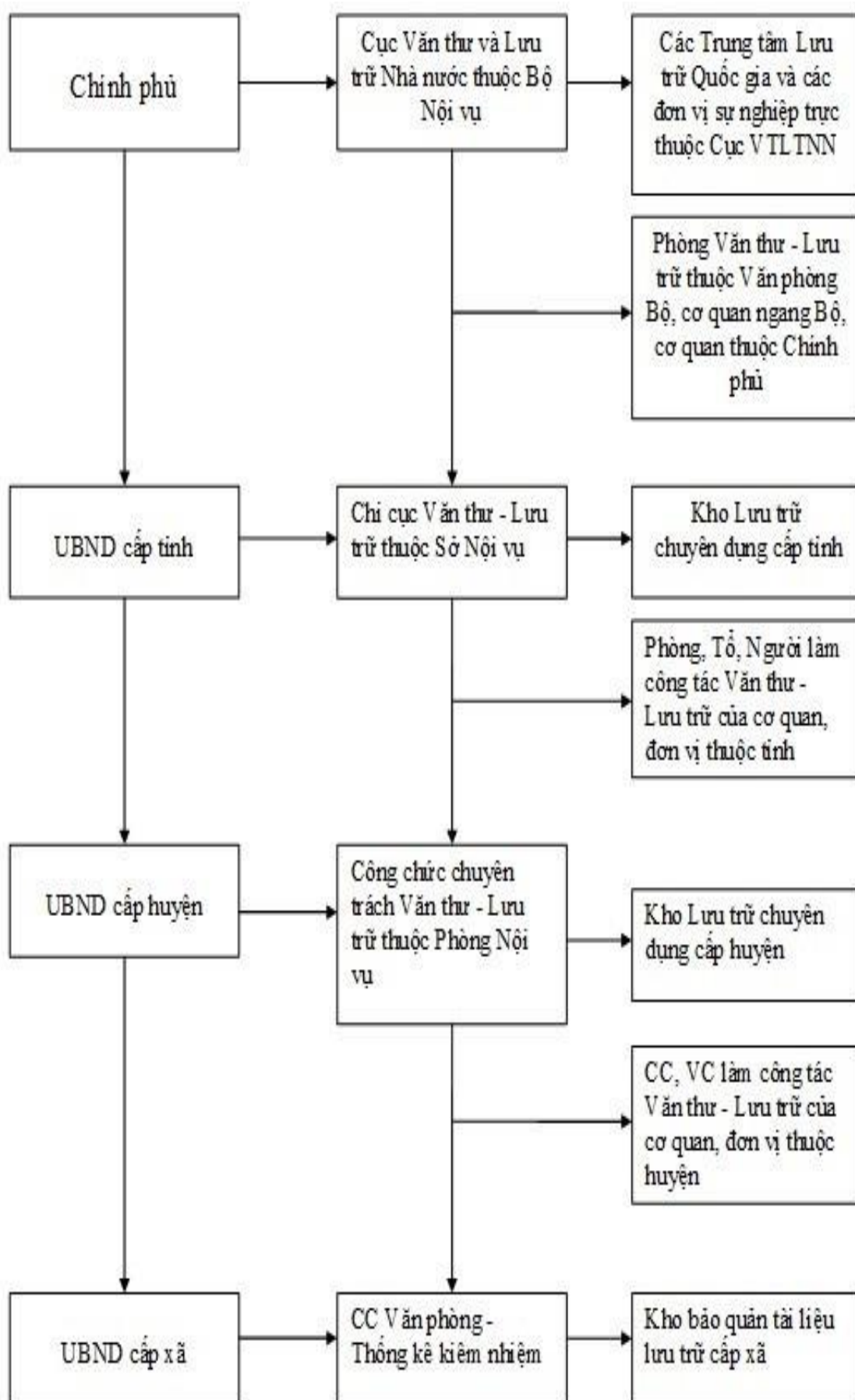
Tại Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn bố trí công chức kiêm nhiệm làm văn thư, lưu trữ.

Người làm văn thư, lưu trữ phải có đủ tiêu chuẩn nghiệp vụ theo quy định của pháp luật và thực hiện nhiệm vụ theo hướng dẫn chuyên môn của Sở Nội vụ.

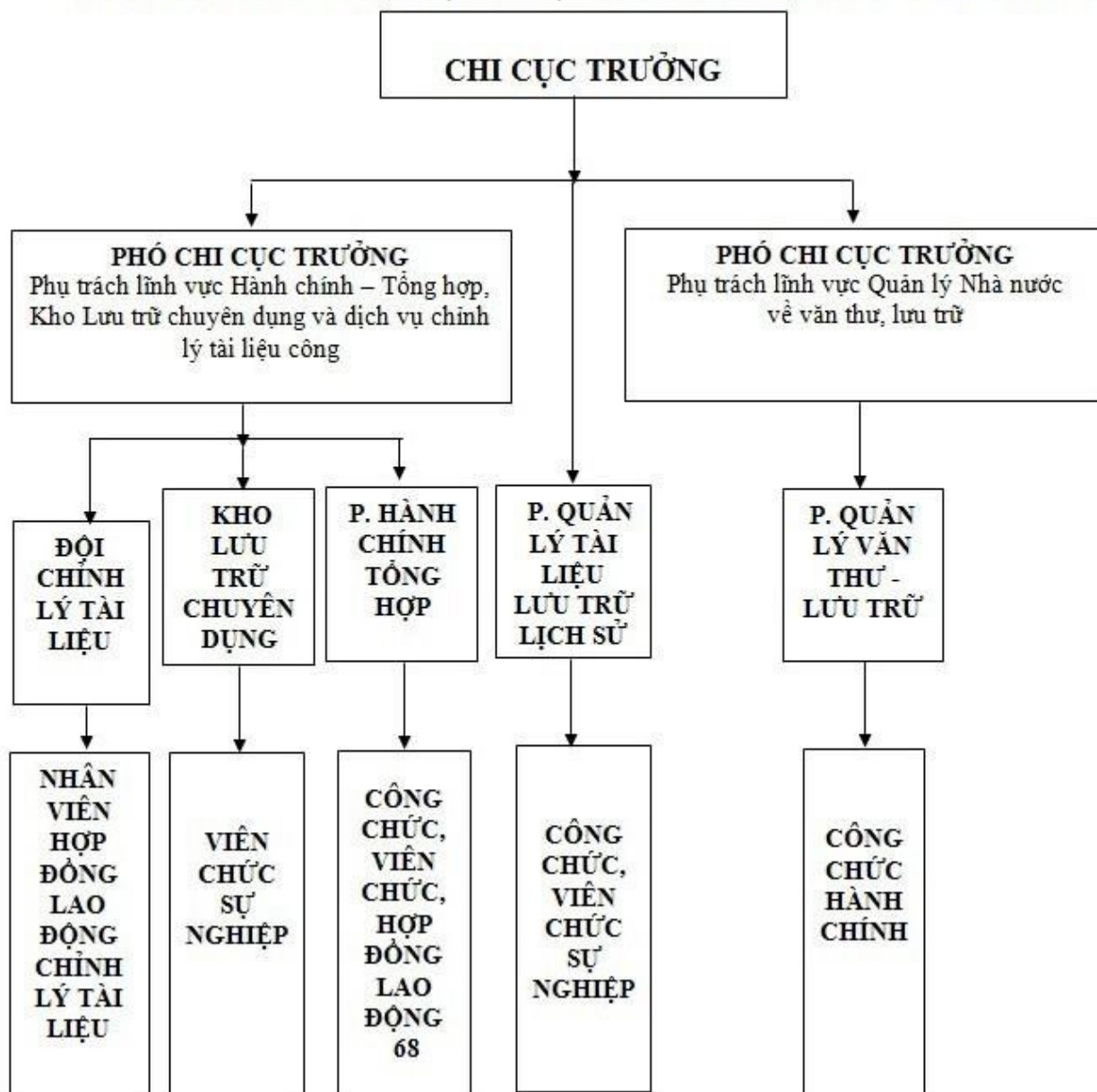
d. Văn thư, Lưu trữ cơ quan nhà nước khác:

Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện; các đơn vị sự nghiệp nhà nước và các tổ chức kinh tế nhà nước trực thuộc cấp tỉnh, cấp huyện tùy theo khối lượng công việc về văn thư, lưu trữ để thành lập phòng, tổ hoặc bố trí người làm văn thư, lưu trữ cho phù hợp.

SƠ ĐỒ HỆ THỐNG TỔ CHỨC NGÀNH VĂN THƯ- LƯU TRỮ



SƠ ĐỒ TỔ CHỨC - NHÂN SỰ CHI CỤC VĂN THƯ - LƯU TRỮ KHÁNH HÒA



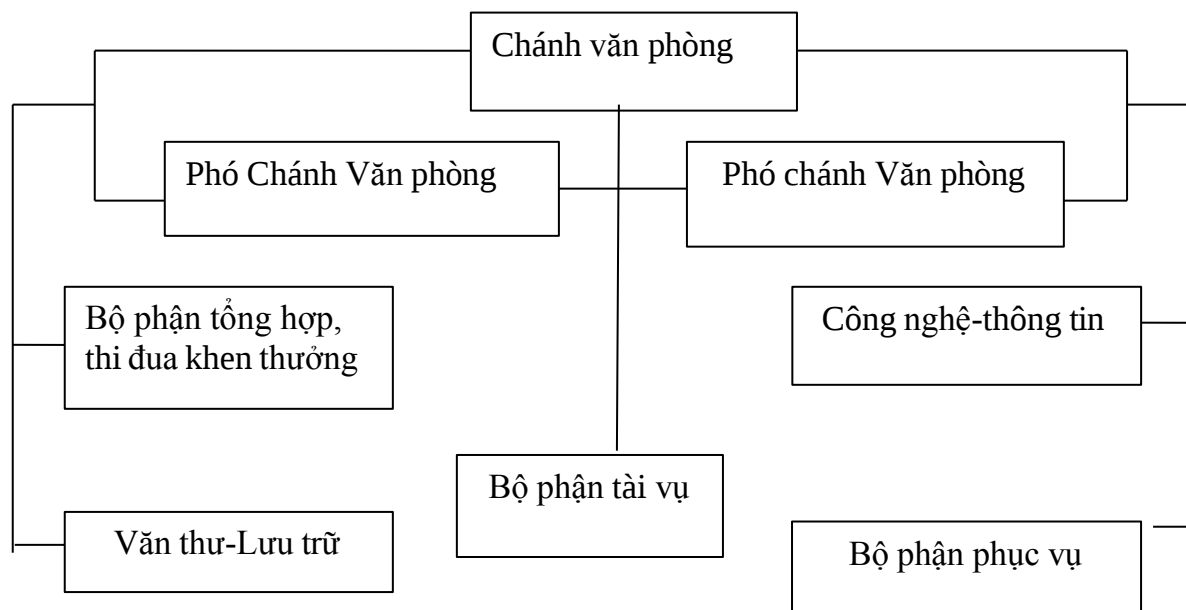
1.2. Mô hình tổ chức bộ phận văn thư trong phòng Hành chính của các cơ quan, tổ chức.

Mô hình tổ chức bộ phận văn thư trong Văn phòng Sở Tư pháp. Văn phòng của Sở Tư pháp được tổ chức thống nhất, làm việc theo chế độ Thủ trưởng; Cơ cấu tổ chức văn phòng gồm có:

- Chánh văn phòng và phó văn phòng giúp chánh văn phòng điều hành, thực hiện nhiệm vụ của văn phòng.

- Các bộ phận chuyên môn, nghiệp vụ: tham mưu tổng hợp; thi đua khen thưởng; tài vụ; văn thư; công nghệ thông tin; kho biểu mẫu; tổ lái xe; bảo vệ, tạp vụ.

Cơ cấu tổ chức của Văn phòng do Giám đốc Sở quyết định theo đề nghị của Trưởng phòng tổ chức và Chánh Văn phòng.



Câu hỏi ôn tập:

Câu 1: Em hãy trình bày yêu cầu, nguyên tắc trong việc bố trí nơi làm việc của nhân viên văn thư?

Câu 2: Trình bày phương pháp tổ chức nơi làm việc của nhân viên văn thư?

Câu 3: Em hãy phác họa lại ý tưởng của mình về nơi làm việc của em sau này?

CHƯƠNG 4:

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN NĂNG SUẤT LAO ĐỘNG CỦA NGƯỜI LÀM VĂN THƯ

Mục tiêu:

- Giải thích được các yếu tố chủ quan và yếu tố khách quan làm ảnh hưởng đến năng suất lao động của người làm văn thư.
- Thái độ học tập nghiêm túc, tích cực, chủ động.

Nội dung chính:

1. Yếu tố chủ quan

1.1. Năng lực chuyên môn

Trình độ chuyên môn: Là sự hiểu biết khả năng thực hành về chuyên môn nào, có khả năng chỉ đạo quản lý một công việc thuộc một chuyên môn nhất định. Sự hiểu biết về chuyên môn càng sâu, các kỹ năng, kỹ xảo nghề càng thành thạo bao nhiêu thì thời gian hao phí của lao động càng được rút ngắn từ đó góp phần nâng cao năng suất lao động.

Trình độ văn hóa là sự hiểu biết cơ bản của người lao động về tự nhiên và xã hội. Trình độ văn hóa tạo ta khả năng tư duy và sáng tạo cao. Người có trình độ văn hóa sẽ có khả năng tiếp thu và vận dụng một cách nhanh chóng những tiến bộ khoa học kỹ thuật vào sản xuất, đồng thời trong quá trình làm việc họ không những vận dụng chính xác mà còn linh hoạt và sáng tạo các công cụ sản xuất để tạo hiệu quả làm việc cao nhất.

Trình độ văn hóa và trình độ chuyên môn có ảnh hưởng lớn đến năng suất lao động của người làm văn thư. Trình độ văn hóa tạo khả năng tiếp thu và vận dụng một cách nhanh chóng những tiến bộ khoa học kỹ thuật vào công việc. Còn sự hiểu biết về chuyên môn càng sâu, các kỹ năng, kỹ xảo nghề càng thành thạo bao nhiêu thì thời gian hao phí của lao động càng được rút ngắn từ đó góp phần nâng cao năng suất. Trình độ văn hóa và chuyên môn của người lao động không chỉ giúp cho người lao động thực hiện công việc nhanh mà góp phần nâng cao chất lượng thực hiện công việc.

1.2. Phẩm chất cán bộ

Thái độ lao động: là tất cả những hành vi biểu hiện của người làm văn thư trong quá trình làm việc ở các cơ quan đơn vị. Nó ảnh hưởng quyết định đến khả năng, năng suất và chất lượng hoàn thành công việc của người tham gia lao động, nó phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố khác nhau, cả khách quan và chủ quan nhưng chủ yếu là:

Tinh thần trách nhiệm: Được hình thành dựa trên cơ sở những ước mơ khát khao, hy vọng của người lao động thấy được vai trò, vị thế, sự cống hiến hay sự phát triển, thăng tiến của mình được coi trọng và đánh giá một cách công bằng,

bình đẳng thì họ cảm thấy yên tâm, phấn khởi, tin tưởng vào tổ chức.

Đây là cơ sở để nâng cao trách nhiệm, sự rèn luyện, phấn đấu vươn lên, cố gắng nâng cao chuyên môn nghiệp vụ, năng suất, chất lượng và hiệu quả lao động.

1.3. Yếu tố tâm lý

Tình trạng sức khỏe có ảnh hưởng lớn tới năng suất lao động. Nếu người có tình trạng sức khỏe không tốt sẽ dẫn đến mất tập trung trong quá trình lao động, làm cho độ chính xác của các thao tác trong công việc giảm dần, các sản phẩm sản xuất với chất lượng không cao, số lượng sản phẩm cũng giảm, thậm chí dẫn đến tai nạn lao động.

2. Yếu tố khách quan

Các yếu tố môi trường xung quanh có ảnh hưởng rất lớn tới sức khỏe và khả năng làm việc của cán bộ văn thư.

Các biện pháp cải tiến điều kiện lao động của cán bộ, nhân viên văn thư đều nhằm nâng cao khả năng làm việc và bảo vệ sức khỏe bằng cách bảo đảm đủ ánh sáng, ánh sáng chung và cho từng chỗ làm việc; phòng làm việc gọn gàng sạch sẽ, điều kiện nhiệt độ, độ ẩm thích hợp; màu sắc trang trí nội thất phù hợp, hạn chế tiếng ồn tới mức tối đa; và quy định một chế độ làm việc, nghỉ ngơi khoa học.

2.1. Yếu tố ánh sáng

Điều kiện ánh sáng trong phòng làm việc có ảnh hưởng nhất định tới người lao động. Nếu phòng làm việc của cán bộ được chiếu sáng đầy đủ, hợp lý sẽ góp phần nâng cao hiệu quả lao động, ngăn ngừa sự mệt mỏi về thị giác và mệt mỏi toàn thân, tạo một trạng thái tinh thần và thể chất thích hợp

Phòng làm việc của cán bộ văn thư nên bố trí làm sao để tận dụng ánh sáng tự nhiên (mặt trời) vì ánh sáng tự nhiên có tác động tâm lý rất tốt đối với con người. Tuy nhiên, cũng cần hết sức chú ý tránh tia sáng ánh mặt trời chiếu trực tiếp làm chỗ làm việc. Tốt nhất bàn làm việc nên bố trí vuông góc với cửa sổ để chiếu từ bên phải hoặc phía trước. Không nên để ánh sáng chiếu từ phía sau.

Đối với ánh sáng nhân tạo nên dùng loại đèn ống có ánh sáng gần giống ánh sáng ban ngày, có độ khuếch tán đều mà độ chiếu ánh sáng lại thấp và tiết kiệm điện năng. Nguồn sáng nên bố trí để ánh sáng chiếu đều xuống bàn làm việc và tạo với mặt phẳng ngang tầm mắt một góc $>30^\circ$

Có hai kiểu chiếu sáng chỗ làm việc. Chiếu sáng chung cả phòng làm việc(đèn bố trí ở trên trần nhà hoặc trên tường) và chiếu sáng tại chỗ làm việc(dùng đèn bàn công suất từ 60-75W trở lên. Tùy theo tính chất đặc điểm công việc và thời gian làm việc có bố trí kết hợp chiếu sáng chung và chiếu sáng tại chỗ.

Độ sáng tại chỗ và phòng làm việc của cán bộ, nhân viên văn thư bằng nguồn sáng nhân tạo (đèn) tối thiểu phải đạt mức 300 lux (đo ở trên mặt phẳng nằm ngang cách sàn 80 cm), trong phòng đánh máy độ ánh sáng tối thiểu phải đạt mức 400 lux.

2.2. Yếu tố nhiệt độ, độ ẩm

Điều kiện, nhiệt độ, độ ẩm không khí tối ưu trong phòng làm việc là tiền đề quan trọng tạo khả năng làm việc tốt cho cán bộ văn thư. Nhiệt độ, độ ẩm cao trong phòng làm việc gây cho cán bộ, nhân viên văn thư cảnh giác khó chịu, mệt mỏi, buồn ngủ, làm giảm sút đáng kể khả năng làm việc. Ngược lại, nhiệt độ thấp làm giảm khả năng tập trung suy nghĩ, điều này đặc biệt bất lợi với những người lao động trí óc.

Nhiệt độ tối ưu trong phòng làm việc của cán bộ văn thư trong khoảng 18-22⁰, độ ẩm tương đối 40 - 60%. Trong điều kiện khí hậu nước ta, để đảm bảo điều kiện nhiệt độ, độ ẩm thích hợp trong phòng làm việc có thể dùng máy sưởi vào mùa đông. Hoa tươi, chậu hoa, cây cảnh được bố trí một cách hài hòa, hợp lý không những có tác động tốt về mặt tâm lý mà còn có tác dụng nhất định làm trong sạch không khí, điều hòa nhiệt độ và độ ẩm trong phòng làm việc. Ngoài ra, cũng cần chú ý đến các biện pháp thông gió để đảm bảo không khí thoáng mát, trong lành.

2.3. Yếu tố tiếng ồn

Tiếng ồn cũng như thiếu ánh sáng và điều kiện nhiệt độ, độ ẩm không thích hợp có ảnh hưởng không nhỏ tới sức khỏe và khả năng làm việc, năng suất lao động của con người. Tiếng ồn gây căng thẳng thần kinh, mất thăng bằng về tâm lý, làm cho người lao động mệt mỏi, giảm khả năng tập trung suy nghĩ. Tiếng ồn đặc biệt tác động xấu tới người lao động trí óc, trong đó có cán bộ văn thư.

Các biện pháp chống tiếng ồn có thể phân chia thành 3 loại:

- Biện pháp hành chính

Hạn chế tới mức tối đa các cuộc trao đổi, nói chuyện và nói chuyện điện thoại to trong phòng làm việc, khi có tín hiệu điện thoại cần nhắc máy ngay, không sập cửa, di chuyển bàn, ghế quá mạnh, đi lại nhẹ nhàng trong phòng làm việc.

- Biện pháp kỹ thuật:

Những nơi làm việc cần sự yên tĩnh nên bọc, phủ tường, trần nhà, sàn nhà và cửa bằng các vật liệu hấp thụ âm thanh, đóng bao đệm cao su vào chân bàn, ghế, kê chân máy chữ bằng một đệm mềm để giảm chấn động, độ rung, thay thế hệ thống tín hiệu âm thanh bằng hệ thống tín hiệu ánh sáng...

- Biện pháp tổ chức:

Bố trí phòng riêng để tiếp khách và đặt điện thoại, sắp xếp chỗ làm việc và máy móc thiết bị khoa học, hạn chế tiếng ồn từ bên ngoài lọt vào phòng làm việc...

Theo các kết quả nghiên cứu thì mức độ tiếng ồn cho phép trong phòng làm việc của cán bộ, nhân viên hành chính không quá 40db. Dưới đây là bảng so sánh cường độ tiếng động với nhận biết thính giác của con người.

Bảng đo tiếng động (Decibel – db) 0 db: không có tiếng động

10 db: tiếng động của hơi thở 20 db: tiếng nói thì thầm

30 db: tiếng động thường ở một nơi yên tĩnh

40 db: tiếng xì xào nói chuyện hoặc đi lại trong thư viện. 50 db: tiếng động trong nhà theo tiêu chuẩn bình thường. 60 db: cường độ của phố đông người

70 db: cường độ trong phòng đánh máy 80 db: cường độ trong xưởng thợ máy
90 db: cường độ tiếng xe lửa chạy

100 db: tiếng ồn trong khu lao động hoặc cường độ tiếng ồn động cơ nổ. 110 db: cường độ của tiếng chạy máy trong xưởng máy lớn.

120 db: cường độ ở động cơ máy bay.

130 db: cường độ của các loại tiếng động nguy hiểm có thể làm rách màng nhĩ tai như tiếng đại bác, tiếng bom nổ

- Từ 0 db đến 10 db là cường độ tiếng động thích hợp nhất cho việc nghỉ ngơi, đôi khi đến 40 db người ta vẫn có thể nghỉ ngơi được.

- Từ 90 db trở lên là cường độ tiếng động gây nguy hiểm cho sức khỏe con người.

- Tùy theo từng môi trường làm việc mà người ta phải chịu đựng các tiếng ồn khác nhau

2.4. Yếu tố màu sắc trong phòng làm việc

Theo những yêu cầu về mỹ thuật công nghiệp thì khi lựa chọn màu sơn, vôi ve cho phòng làm việc cần chú ý tới những đặc điểm khí hậu, điều kiện làm việc và tính chất ánh sáng phòng làm việc. Việc sử dụng màu sắc trang trí thích hợp không những làm tăng vẻ đẹp cho căn phòng mà còn góp phần nâng cao năng suất lao động, làm việc giảm bớt sự mệt mỏi, có ảnh hưởng tốt tâm lý đối với người lao động. Đúng từ khía cạnh sinh lý học nên dùng các loại sơn vôi ve có gam màu nhẹ cho phòng làm việc như: xanh lục vàng, be sáng, vàng nhạt, xanh lam nhạt, xanh lục nhạt và màu be có hệ số phản chiếu ánh sáng tương ứng là 0,7; 0,62; 0,55; 0,45; 0,38

Xét từ khía cạnh tâm lý học thì những nơi thực hiện những công việc đơn điệu nên dùng những loại sơn, vôi, ve gam màu tươi sáng, là tinh thần sảng khoái, phấn chấn. Đối với những công việc cần sự tập trung tư tưởng, chú ý cao nên dùng những màu sắc êm dịu.

Trong điều kiện khí hậu nhiệt đới nóng, ẩm ở nước ta, phòng làm việc tốt nhất nên dùng loại sơn, vữa có gam màu lạnh, tươi mát, nhẹ nhàng như màu xanh lục pha vàng, xanh lam nhạt, xanh lục nhạt.

2.5. Chế độ làm việc, nghỉ ngơi đối với người làm văn thư

Khi quy định chế độ làm việc cho cán bộ, nhân viên văn thư phải đảm bảo kết hợp xen kẽ một cách hợp lý từng khoảng thời gian lao động và nghỉ ngơi các yếu tố như: khối lượng công việc, tính chất, đặc điểm lao động của cán bộ, nhân viên, mức độ căng thẳng của thần kinh, điều kiện vệ sinh môi trường...

Thời gian làm việc và nghỉ giải lao, nghỉ trưa của cán bộ, nhân viên mỗi cơ quan phải được quy định cụ thể trong nội quy làm việc của cơ quan.

Trong đó, cần quy định rõ thời gian nghỉ giải lao, nghỉ trưa.

Đối với cán bộ, nhân viên làm công tác văn thư, việc quy định thời gian nghỉ giải lao là cần thiết bởi lao động của họ là lao động mang tính trí óc (nghiên cứu soạn thảo văn bản...) có nơi lao động kỹ thuật chân tay đơn điệu (đánh máy, sao in...) dễ làm cho người lao động mệt mỏi, mức độ tập trung tư tưởng kém, làm giảm hiệu quả lao động.

Để giữ gìn sức khỏe và khả năng làm việc của cán bộ, nhân viên làm công tác văn thư cần chú ý một số điểm sau:

- Những công việc đòi hỏi phải có sự tập trung chú ý và căng thẳng thần kinh cao nên thực hiện vào khoảng thời gian từ 8h30 đến 11h30 và từ 14h đến 16h, lúc đó khả năng làm việc của con người ở mức độ cao nhất.

- Mỗi giờ làm việc nên nghỉ giải lao một lần 5 phút (đối với nhân viên đánh máy sau 45 phút)

- Nên kết hợp xen kẽ các hình thức lao động khác nhau không nên làm liên tục trong suốt thời gian làm việc những công việc thuộc về lao động trí óc.

- Đối với những người làm việc liên tục ở tư thế ngồi thì cứ sau

2.6. Yếu tố môi trường làm việc

Tập thể lao động là nhóm người mà tất cả các thành viên trong quá trình thực hiện những trách nhiệm của mình hợp tác trực tiếp với nhau, luôn có sự liên quan có tác động qua lại lẫn nhau. Mức độ hoạt động, hòa hợp về các phẩm chất tâm lý cá nhân của mọi người trong tập thể lao động được hình thành từ thái độ của mọi người đối với công việc, bạn bè, đồng nghiệp và người lãnh đạo tạo nên bầu không khí của tập thể. Trong tập thể lao động luôn có sự lan truyền cảm xúc từ người này sang người khác, nó có ảnh hưởng rất lớn đến trạng thái tâm lý, thái độ đối với lao động, với ngành nghề và với mỗi thành viên.

Câu hỏi ôn tập:

Câu 1: Các yếu tố chủ quan ảnh hưởng tới công việc như thế nào?

Câu 2: em hãy trình bày ngắn gọn sự ảnh hưởng của các yếu tố khách quan tới năng suất lao động của người làm văn thư?

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư
2. Lý luận và phương pháp công tác văn thư, Nxb Chính trị quốc gia của PGS Vương Đình Quyền, 2007.
3. Sách, giáo trình chính: Tập bài giảng Tiêu chuẩn hóa Nghiệp vụ Văn thư - Trường Cao đẳng Văn thư Lưu trữ TWI.
4. Tài liệu tham khảo khác: Các tiêu chuẩn về văn thư do Cục Lưu trữ Nhà nước (nay là Cục Văn thư - Lưu trữ nhà nước) ban hành.
5. Các tài liệu khác như: Một số bài viết trên tạp chí chuyên ngành, các trang mạng.
6. Giáo trình chính: Nghiệp vụ thư ký văn phòng, Vũ Thị Phụng, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2011