

TÍNH TẤT YẾU, KHÁCH QUAN CỦA SỰ RA ĐỜI MÔ HÌNH VĂN PHÒNG HIỆN ĐẠI

Trần Vũ Thành¹

TÓM TẮT

Mô hình văn phòng hiện đại là một khái niệm được các nhà khoa học và quản trị đưa ra nhằm so sánh với mô hình văn phòng truyền thống (cổ điển). Bài viết đề cập đến kết quả bước đầu trong nghiên cứu của tác giả về quá trình ra đời của mô hình văn phòng hiện đại. Đồng thời tác giả phân tích và chỉ ra tính tất yếu, khách quan của sự ra đời của mô hình văn phòng hiện đại trên thế giới cũng như ở Việt Nam.

Từ khóa: *Mô hình văn phòng hiện đại, bùng nổ thông tin, quản trị văn phòng hiện đại*

I. Mở đầu

Vào giữa những năm 50 của thế kỷ XX, với sự ra đời của máy tính điện tử - chỗ gặp nhau giữa thông tin và công nghệ - đã bắt đầu cuộc cách mạng thông tin - công nghệ lần thứ năm, mà đỉnh cao của nó là mạng internet. Từ đây, xã hội loài người bước vào giai đoạn phát triển mới về chất - giai đoạn của nền văn minh tin học hay văn minh trí tuệ. Vào những năm đầu của thập niên 80, trên phạm vi thế giới xuất hiện một hiện tượng được gọi là “bùng nổ thông tin” [1, tr. 4]. Hiện tượng này đã tác động không ngừng tới hoạt động của mọi ngành, mọi tổ chức, doanh nghiệp. Sự xuất hiện của mạng internet và hệ thống máy tính điện tử cùng với việc phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế đã tạo ra trong xã hội loài người khối lượng thông tin khổng lồ. Khối lượng thông tin đó tăng lên nhanh chóng và tác động một cách trực tiếp vào mọi hoạt động của nền kinh tế thế giới.

Tình hình đó đặt ra một yêu cầu hết sức cấp thiết đối với các cơ quan, tổ

chức là phải có hệ thống quản lý, thu thập và xử lý thông tin một cách hiệu quả và cung cấp những thông tin chính xác, kịp thời để các cấp quản trị đưa ra được những quyết định, kế hoạch sản xuất, kinh doanh phù hợp với tình hình thực tiễn. Những yêu cầu đó chỉ có thể đáp ứng được bằng cách xây dựng văn phòng của cơ quan, doanh nghiệp theo hướng hiện đại. Các nhà quản trị học và các nhà quản lý doanh nghiệp cũng đi sâu nghiên cứu vấn đề này và họ đã đưa ra một quyết định táo bạo, đó là chuyển một trọng tâm của quản trị doanh nghiệp sang quản trị hành chính văn phòng. Quyết định này đã làm thay đổi căn bản nhận thức của các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về vai trò của văn phòng. Đó cũng là điều kiện khách quan, tất yếu làm xuất hiện mô hình văn phòng hiện đại. Khác với văn phòng truyền thống chỉ thực hiện những công việc sự vụ, giấy tờ thuần túy, văn phòng hiện đại với chức năng thu thập, xử lý và cung cấp thông tin đã góp phần làm

¹ Trường Đại học Đồng Nai
Email: thanhtv.qtv@gmail.com

tăng năng suất lao động và làm ra lợi nhuận dưới dạng đặc biệt.

“Văn phòng hiện đại (mô hình văn phòng hiện đại) được các nhà quản trị trên thế giới đưa ra để so sánh với mô hình văn phòng truyền thống (cổ điển). Đây là một khái niệm mang tính chất tương đối được đưa ra để khẳng định những nhận thức đúng đắn và mang tính chất tiên bộ của các nhà quản trị, các cơ quan tổ chức, xã hội về vai trò, chức năng của văn phòng trong thời kỳ cách mạng thông tin - công nghệ lần thứ năm bùng nổ và phát triển mạnh mẽ” [2, tr. 18]. Đồng thời các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp đã ra sức đầu tư mua sắm các máy móc, thiết bị văn phòng hiện đại và ban hành các chính sách tuyển dụng các nhân viên văn phòng có trình độ, chuyên môn, nghiệp vụ. Chính vì thế văn phòng hiện đại đã được ra đời với sự khác biệt cơ bản về mặt cấu trúc so với mô hình văn phòng cổ điển (truyền thống). Tuy nhiên sự ra đời của mô hình văn phòng hiện đại không phải là ý muốn chủ quan của các nhà quản trị học, cũng không phải là sự tiến bộ và đổi mới nhận thức mang tính chất một chiều từ phía các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp và xã hội mà đó là sự phát triển mang tính tất yếu, khách quan của mô hình văn phòng phù hợp với sự phát triển của nền kinh tế - xã hội thế giới. Đó là hiện tượng “bùng nổ thông tin” của cuộc cách mạng thông tin - công nghệ lần thứ năm, kéo theo là hàng loạt

các yêu cầu khách quan làm cho mô hình văn phòng hiện đại ra đời.

II. Nội dung

1. Hiện tượng “bùng nổ thông tin” - cơ sở xuất hiện mô hình văn phòng hiện đại

Theo nghiên cứu của PGS.TS. Phạm Thị Ngọc Trâm thì “trong tiến trình lịch sử xã hội đã từng diễn ra năm cuộc cách mạng thông tin - công nghệ lớn nhất, quan trọng nhất, đánh dấu năm trình độ hay năm nấc thang phát triển của xã hội loài người.

Cuộc cách mạng thông tin - công nghệ lần thứ nhất được đánh dấu bằng sự sáng tạo ra tiếng nói... Sự sáng tạo ra tiếng nói là bước nhảy vọt đầu tiên trong thông tin xã hội. Cuộc cách mạng thông tin - công nghệ lần thứ hai được bắt đầu bằng việc con người sáng tạo ra chữ viết... Thông tin được lưu trữ, truyền bá dưới dạng chữ viết đã tạo ra khả năng vô cùng to lớn cho con người trong việc tiếp thu và phổ biến rộng rãi hơn, nhanh chóng hơn những tri thức đồng thời giúp cho con người có cơ sở để tư duy phát triển và sáng tạo ra công nghệ mới.

Cuộc cách mạng thông tin - công nghệ lần thứ ba được hình thành với sự phát minh ra máy hơi nước và cùng với nó là sự phát triển mạnh mẽ của kỹ thuật in ấn. Chữ in là phương tiện thông tin đại chúng rộng rãi, phổ biến. Từ đây, thông tin và tri thức của loài người được nhân bản, truyền bá rộng rãi khắp

hành tinh và trở thành tài sản chung của nhân loại.

Nền văn minh công nghiệp vào nửa đầu thế kỷ XX đã được tiếp thêm xung lượng mới nhờ cuộc cách mạng thông tin - công nghệ lần thứ tư với những phát minh sáng chế ra các thiết bị truyền thông mới bằng điện và điện tử (điện thoại, điện báo, radio, phát thanh, truyền hình...) trên cơ sở của quá trình điện khí hoá trong công nghệ.

Tư duy của con người một lần nữa lại được thức tỉnh sau hơn 300 năm say sưa với những thành tựu của cuộc cách mạng thông tin - công nghệ lần thứ ba và thứ tư, mà hậu quả của chúng đến nay cũng chưa thể lường hết được. Vào giữa những năm 50 của thế kỷ XX, với sự ra đời của máy tính điện tử - chỗ gặp nhau giữa thông tin và công nghệ - đã bắt đầu cuộc cách mạng thông tin - công nghệ lần thứ năm, mà đỉnh cao của nó là mạng internet. Từ đây, xã hội loài người bước vào giai đoạn phát triển mới về chất - giai đoạn của nền văn minh tin học hay văn minh trí tuệ.

Nội dung chủ yếu của cuộc cách mạng thông tin lần thứ năm là sự phát minh ra hàng loạt kiểu máy tính điện tử ngày càng hoàn thiện hơn, tinh vi hơn, có tốc độ xử lý từ hàng triệu đến hàng tỷ phép tính trong một giây. Các máy tính này được kết nối với nhau thành hệ thống internet 1, tạo thành hệ thống siêu xa lộ thông tin toàn cầu. Tiếp đến là sự ra đời của máy tính Noron điện tử - loại máy tính mô phỏng theo hoạt động của

bộ não con người. Với sự bùng nổ thông tin dữ dội trong thời đại ngày nay, việc nối mạng các máy tính Noron thành hệ thống internet 2 vào đầu thế kỷ XXI sẽ cho phép con người tạo ra một bộ não khổng lồ bao quát toàn bộ hành tinh chúng ta. Sau thế hệ máy tính Noron điện tử sẽ là thế hệ máy tính Noron quang tử mà sự nối mạng của chúng tạo thành hệ thống internet 3. Sự tác động to lớn của mạng internet 3 chỉ có thể so sánh được với những chuyện khoa học viễn tưởng” [3, tr. 32].

Từ phân tích trên đây cho thấy hiện tượng “bùng nổ thông tin” đã được hình thành với sự xuất hiện và phát triển của cuộc cách mạng thông tin - công nghệ lần thứ năm vào những năm 50 của thế kỷ XX. Sản phẩm của cuộc cách mạng thông tin - công nghệ lần năm là sự ra đời của hệ thống mạng internet và các loại máy tính có tính năng ngày càng hiện đại. Đi cùng với nó là sự phát triển rất mạnh mẽ và như vũ bão của các ngành khoa học công nghệ và xu hướng toàn cầu hóa nền kinh tế thế giới. Trong hoạt động của mình các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trong từng nước và trên toàn thế giới đã tạo ra một khối lượng các thông tin khổng lồ. Theo nhận định của Mike Harvey: “trong thế giới thương mại, công nghiệp và chính quyền hiện nay, thông tin là tài nguyên quan trọng nhất. Chính vì thế một khối lượng thông tin khổng lồ cần đến và được cung cấp để vận hành thương mại, công nghiệp và chính quyền” [4, tr. 14].

Sự gia tăng các yêu cầu thông tin cũng như những phát triển trong kỹ thuật xử lý đã làm cho văn phòng ngày càng có vị trí và vai trò quan trọng trong các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp. Khác với nhận thức trước đây là xem hoạt động của văn phòng chỉ xoay quanh và liên quan mật thiết đến công tác công văn, giấy tờ sự vụ, không quan trọng, các nhà quản trị học, các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp đã nhận thức được rằng văn phòng cũng góp phần quan trọng vào việc tăng năng suất lao động và vị thế trong cạnh tranh của cơ quan, tổ chức. Từ đó họ xem quản trị văn phòng cũng là một trong bốn nội dung quan trọng của hoạt động quản trị một doanh nghiệp và đưa ra nhận xét rằng: Phải chuyển trọng tâm nghiên cứu của quản trị học sang nghiên cứu quản trị văn phòng.

Để cho văn phòng của cơ quan, doanh nghiệp mình đáp ứng được yêu cầu mới của hoạt động quản lý và sản xuất kinh doanh, các cơ quan, doanh nghiệp đã có sự đầu tư mạnh mẽ cho văn phòng. Các máy móc, trang thiết bị văn phòng hiện đại đã được mua sắm và trang bị cho văn phòng, đồng thời với nó là việc ban hành các chính sách tuyển dụng cán bộ, nhân viên văn phòng có trình độ, chuyên môn nghiệp vụ đã qua đào tạo vào làm việc trong văn phòng. Đây là đặc điểm khác biệt cơ bản của mô hình văn phòng hiện đại so với mô hình văn phòng cổ điển (truyền thống).

2. Sự gia tăng nhu cầu thông tin nhân tố quyết định sự xuất hiện của văn phòng hiện đại

2.1. Tăng trưởng kinh tế

“Tăng trưởng kinh tế sử dụng ngày càng nhiều dữ liệu và thông tin cho nên đòi hỏi một sự gia tăng cung ứng. Cùng lúc đó các tiến bộ công nghệ đã làm tăng năng suất lao động để duy trì mức độ tăng trưởng kinh tế và làm tăng tính phức tạp của quy trình sản xuất. Tiếp đó sự chuyên môn hóa ngày càng cao đã tạo ra những yêu cầu phức tạp về tổ chức, làm phát sinh nhu cầu đòi hỏi thêm thông tin. Những yêu cầu này đã dẫn tới sự thiết lập các hệ thống thông tin trong nội bộ doanh nghiệp và trong toàn nền kinh tế. Hệ thống thông tin này phải được mở rộng để đáp ứng đòi hỏi ngày càng nhiều của nền kinh tế” [4, tr. 16].

Nhận định trên cho thấy rõ ràng nhu cầu về thông tin nhằm phục vụ cho hoạt động quản lý và sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp cũng như toàn bộ nền kinh tế ngày càng tăng lên một cách mạnh mẽ. Chính vì thế hệ thống thông tin trong nội bộ doanh nghiệp và của nền kinh tế được thiết lập và ngày càng được mở rộng để đáp ứng sự phát triển không ngừng của nền kinh tế. Từ đó làm cho khối lượng thông tin kinh tế ngày càng khổng lồ và trở nên phức tạp hơn. Để thu thập và chọn lọc được những thông tin chính xác, nhanh chóng, kịp thời, nhân viên văn phòng doanh nghiệp phải là thực hiện đầy đủ các khâu nghiệp vụ về thu thập và xử lý

thông tin trên cơ sở ứng dụng những máy móc văn phòng hiện đại. Đây là yêu cầu khách quan của sự phát triển nền kinh tế làm xuất hiện và hình thành mô hình văn phòng hiện đại.

2.2. Sáp nhập và đa dạng hóa

Với sự phát triển của nền kinh tế công nghiệp hiện đại, những tập đoàn kinh tế thực hiện việc sáp nhập và mở rộng quy mô sản xuất đồng thời đa dạng hóa và chuyên môn hóa các sản phẩm làm ra của mình thường phát sinh rất nhiều vấn đề về quản trị công ty. Những vấn đề về trao đổi thông tin hằng ngày và có khi là hằng giờ của các công ty trong cùng tập đoàn, sự cập nhật thông tin khách hàng hay việc giải quyết càng tình huống sản xuất và đưa ra các quyết định sản xuất... đều yêu cầu phải có sự trao đổi qua lại giữa các công ty trong cùng tập đoàn và giữa các công ty thành viên với tổng công ty. Chính những công việc này làm cho khối lượng thông tin trao đổi giữa các công ty này ngày càng tăng lên và không bao lâu thì họ sẽ chìm ngập trong biển giấy tờ. “Một khía cạnh mới được thêm vào khi công ty trở thành đa quốc gia và thông tin mà nó đòi hỏi để ra quyết định, hoạch định và kiểm soát trên cơ sở đa quốc gia” [4, tr. 17].

Những vấn đề về thông tin trên đây của các công ty đa quốc gia không thể giải quyết được một cách có hiệu quả khi chúng còn trao đổi thông tin thông qua văn bản giấy tờ và qua đường bưu chính thông thường như trước đây. Sự phát triển mạng lưới đa

quốc gia đòi hỏi việc trao đổi thông tin của các công ty này phải sử dụng các máy móc văn phòng hiện đại đồng thời nguồn nhân lực làm văn phòng cũng phải được đào tạo chuyên sâu về chuyên môn và nghiệp vụ mang tính hiện đại để sử dụng được các máy móc đó. “Nhân lực làm việc trong các văn phòng không còn là “*dân tay ngang*” như trước đây nữa mà phải năng động, sáng tạo và có đầy đủ các phẩm chất, năng lực cần thiết mới có thể đáp ứng được yêu cầu mới của văn phòng hiện đại đặt ra” [5, tr. 225].

2.3. Sự cạnh tranh khốc liệt của các doanh nghiệp

Sự phát triển mạnh mẽ của công ty đa quốc gia cùng với xu hướng hội nhập của nền kinh tế thế giới đã tạo nên môi trường cạnh tranh khốc liệt giữa các doanh nghiệp trong nước cũng như trên thế giới... Chính vì thế các yếu tố về thị trường, nhu cầu khách hàng, công nghệ và chất lượng sản phẩm và các thông tin về các yếu tố này đã trở thành nhân tố quyết định vị trí của các doanh nghiệp trên thị trường. Năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp được đặt trọng tâm vào năng lực cạnh tranh của văn phòng các doanh nghiệp. Doanh nghiệp muốn có được vị trí cao trên thị trường cạnh tranh phải có được những quyết định, kế hoạch sản xuất và phát triển sản phẩm của mình đáp ứng được yêu cầu của khách hàng và có được các ưu điểm hơn hẳn các sản phẩm cùng chủng loại của các công ty khác. Những quyết

định và kế hoạch đó chỉ có thể đúng đắn và sát hợp khi nó dựa trên cơ sở các thông tin của văn phòng đã thu thập và xử lý.

Văn phòng của doanh nghiệp không chỉ thực hiện các giao dịch mang tính chất giấy tờ, sự vụ như trước đây mà nó phải trở thành một lực lượng chủ yếu trong cạnh tranh và bảo vệ thương hiệu sản phẩm cho các doanh nghiệp. Vai trò đó của văn phòng được thể hiện rất mạnh mẽ ở chức năng thu thập, xử lý và cung cấp thông tin yểm trợ hành chính cho lãnh đạo ra quyết định. Các thông tin mà văn phòng thu thập và xử lý các thông tin về nhu cầu của khách hàng, sản phẩm, thị trường, công nghệ... đã trở thành nhân tố quyết định sự đúng đắn hay thất bại trong các quyết định của lãnh đạo các công ty trong việc điều hành sản xuất và lên kế hoạch sản xuất.

2.4. Tâm hạn quản trị bị thu hẹp

Khác với trước đây tâm hạn quản trị của các nhà quản trị có thể rộng hơn và số lượng nhân viên dưới quyền có thể lớn hơn nhưng hiện nay với yêu cầu về sự chuyên môn hóa và yêu cầu về mặt công nghệ thì tâm hạn quản trị của các nhà quản trị ngày càng được thu hẹp hơn. Chính vì thế đã nảy sinh sự chia nhỏ doanh nghiệp thành các đơn vị, tổ chức nhỏ hơn. Đồng thời yêu cầu về năng lực quản trị của các nhà quản trị cũng cao hơn trước. Các nhà quản trị phải được đào tạo về kỹ năng và chuyên môn phù hợp với lĩnh vực quản lý của mình.

Vấn đề quản trị của các nhà quản trị ngày càng đặt ra nhiều vấn đề phức tạp và yêu cầu ngày càng cao hơn. Chính vì thế họ mong đợi sự chính xác và độ phức tạp cao hơn của các luồng thông tin cung cấp. “Nhiều dữ liệu hơn được phát sinh cho các quản trị viên đặt ra vấn đề là họ chỉ có một khoảng thời gian giới hạn để hấp thụ thông tin mà họ nhận được. Do đó, phải thận trọng trong khi lựa chọn thông tin trình bày cho ban quản trị cũng như cách thức trình bày để tạo thuận lợi cho việc tiếp nhận. Nếu không làm được điều này sẽ dẫn đến người quản trị viên luôn luôn tràn ngập trong công việc giấy tờ, mà chỉ việc này không thôi cũng dẫn đến tê liệt hoạt động” [4, tr. 18].

Văn phòng hiện nay được so sánh như là cơ quan đầu não của mọi cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp chính vì thế các thông tin về sản xuất, tiếp thị, tài chính và nhân sự... đều được văn phòng thu thập hằng ngày. Đó là yêu cầu đặt ra cho các nhân viên văn phòng phải được đào tạo chuyên sâu về các nghiệp vụ văn phòng thì mới đủ khả năng thực hiện việc thu thập các loại thông tin kể trên như: kỹ thuật thống kê và định lượng dùng để phân tích, tổng hợp thông tin.

2.5. Sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin

Cuộc cách mạng thông tin - công nghệ lần tư, thứ năm của thế giới đã tạo ra máy vi tính và các loại máy móc hiện đại đi cùng với nó. Sự xuất hiện

của máy vi tính đã làm xuất hiện thuật ngữ “thời đại của máy vi tính” đề cập đến việc ứng dụng rộng rãi của nó trong mọi lĩnh vực của đời sống xã hội kể cả hoạt động văn phòng.

Việc ứng dụng các thành tựu của công nghệ thông tin trong các hoạt động của văn phòng đã làm cho các công việc văn phòng được giải quyết một cách nhanh chóng và hiệu quả được nâng lên rõ rệt. Tuy nhiên đi cùng với ưu điểm đó của máy vi tính đó là việc hình thành của khối lượng thông tin khổng lồ mà nó tạo ra theo nhu cầu khai thác công suất triết để của máy vi tính trong văn phòng. Từ đó chính máy vi tính đã tạo nên các núi thông tin mà trong các núi thông tin này chứa cả các loại thông tin có ích và không có ích cho hoạt động của các doanh nghiệp. Chính vì thế đặt ra yêu cầu cho văn phòng phải biết cách chắt lọc các thông tin chính xác, bỏ ích cho hoạt động của mình và của doanh nghiệp mình. Thực tế đặt ra là nếu hệ thống nhân viên văn phòng của doanh nghiệp không có các kỹ năng và trình độ để xử lý các thông tin kể trên thì sẽ làm cho hoạt động xử lý các thông tin này trở nên tốn kém và như thế tổng chi phí cho việc hình thành, thu thập và xử lý thông tin sẽ vượt tổng lợi ích. Đây cũng là vấn đề được đặt ra và giải quyết trong mô hình văn phòng hiện đại.

2.6. Các yêu cầu của nhà nước và mong đợi của xã hội

Doanh nghiệp hoạt động ở bất cứ lĩnh vực nào cũng đều chịu sự quản lý và điều hành vĩ mô của nhà nước. Để phục vụ cho sự quản lý và điều hành của nhà nước thì các doanh nghiệp bắt buộc phải cung cấp cho nhà nước các thông tin cần thiết nhất định như: các thông tin về thu nhập, thuế quan; các thông tin về lãi suất giúp cho việc hoạch định; các thông tin giúp cho việc thống kê sản xuất, nhân công và y tế...

Những thông tin này đôi khi được nhà nước yêu cầu cung cấp định kỳ, đôi lúc lại phải cung cấp tức thời... Chính vì thế các doanh nghiệp và cả nhà nước đều phải trang bị cho mình những máy móc, phương tiện nhất định phục vụ cho việc thu thập, xử lý và cung cấp thông tin một cách nhanh chóng và tiết kiệm. Nhà nước sau khi thu thập các thông tin của các doanh nghiệp thì tiến hành xử lý và đưa ra các quyết định, kế hoạch, chiến lược phát triển kinh tế mang tầm vĩ mô. Những quyết định này có thể thay đổi cần thiết về cơ sở hạ tầng kinh tế của quốc gia, điều chỉnh các chính sách phát triển kinh tế của ngành, vùng, địa phương. Các chính sách đó đã ảnh hưởng và tác động đến hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Để tiếp tục sản xuất kinh doanh có hiệu quả thì các doanh nghiệp phải tiếp nhận các thông tin về chính sách, kế hoạch và các quyết định phát triển kinh tế của nhà nước. Công việc tiếp nhận thông tin phản hồi này phải được văn phòng của doanh nghiệp thực

hiện một cách nhanh chóng, chính xác. Điều đó chỉ có thể thực hiện được trên cơ sở văn phòng được xây dựng theo hướng hiện đại.

Sự phát triển của cách mạng thông tin - công nghệ làm cho đời sống của nhân dân ngày càng tăng. Đi theo nó là các yêu cầu về các dịch vụ của đời sống của con người ngày càng được nâng cao. Các sản phẩm của các doanh nghiệp phục vụ đời sống của con người cũng được yêu cầu cao hơn về chất lượng, tính thẩm mỹ và mẫu mã... Các thông tin về nhu cầu của khách hàng trở thành nhân tố quyết định sự thành công của các doanh nghiệp. Chính vì thế việc thu thập và xử lý các thông tin về thị trường, về khách hàng trở nên rất quan trọng đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Việc thu thập đầy đủ, chính xác và nhanh chóng các thông tin về thị trường của văn phòng làm cho các doanh nghiệp đưa ra các dòng sản phẩm đáp ứng được mong đợi của khách hàng và từ đó làm cho sản phẩm của doanh nghiệp chiếm lĩnh được thị trường.

“Qua nghiên cứu, các nhà kinh tế cho hay rằng, do không kiểm soát được thông tin và xử lý thông kém, các công trình nghiên cứu trùng lặp nhau nhiều đã làm lãng phí mất từ 40% đến 70% tổng số kinh phí đầu tư cho khoa học” [6, tr. 93].

Theo TS. Lê Văn In: “Trong thời đại bùng nổ thông tin ngày nay thì thông tin trở thành thần kinh, mạch máu

của hoạt động quản lý thông tin là của cải, thông tin có vai trò rất quan trọng trong hoạt động quản lý, quyết định chất lượng và hiệu quả, tuy nhiên chất lượng và hiệu quả đó còn phụ thuộc vào khả năng và trình độ của người xử lý thông tin” [6, tr. 14]. Đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong quá trình thu thập, xử lý và cung cấp thông tin đó là văn phòng. Nhưng văn phòng muốn thực hiện được chức năng quan trọng này phải được xây dựng theo mô hình văn phòng hiện đại. Đó là yêu cầu khách quan của nền kinh tế làm xuất hiện, hình thành và phát triển của mô hình văn phòng hiện đại.

3. Quản trị văn phòng đối với mô hình văn phòng hiện đại

Trước đây, chúng ta thường xem quản trị hành chính văn phòng chỉ đơn thuần thực hiện những công việc mang tính quản lý mang tính chất giấy tờ. Các trưởng phòng hành chính chỉ đơn thuần lãnh đạo các nhân viên của mình thực hiện các công việc một cách rời rạc và thiếu hẳn tính liên kết, không logic và tiến hành thiếu khoa học. Chính vì thế công việc hành chính của văn phòng nói chung và của các bộ phận khác trong công ty trở nên trùng lặp nhau, mỗi phòng ban làm theo cách của mình và không theo một phương pháp thống nhất.

Ngày nay, khi mô hình văn phòng hiện đại ra đời cùng với hiện tượng bùng nổ thông tin đã đặt ra một yêu cầu là quản trị hành chính văn phòng phải

thực hiện đầy đủ những công việc của quản trị học một cách khoa học. Chính vì vậy quản trị hành chính văn phòng phải được thực hiện một cách khoa học trên tất cả các công việc: hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm soát.

Với nhiệm vụ chủ yếu hiện nay của văn phòng là thu thập, xử lý và cung cấp thông tin. Chính vì thế muốn thực hiện một cách có hiệu quả nhiệm vụ chủ yếu nói trên của văn phòng thì việc quản trị hành chính văn phòng phải được hoạch định. Nếu không có hoạch định thì sẽ làm cho hoạt động văn phòng trở nên rất thụ động. Sẽ có những lúc các nhân viên văn phòng được ngồi chơi, xơi nước nhưng rồi cũng sẽ có lúc họ vất chân lên cổ để làm cho kịp công việc. Vì thế nếu không hoạch định thì công việc văn phòng sẽ trở thành nhân tố làm cản trở mọi hoạt động khác của cơ quan, doanh nghiệp.

Sau khi công việc văn phòng được hoạch định thì các khâu khác của hoạt động quản lý cũng phải được thực hiện. Vai trò của các chánh văn phòng, trưởng phòng hành chính, thư ký giám đốc... được các nhà quản trị học xem như các quản trị viên cấp trung. Vì vậy sau khi hoạch định thì họ phải thực hiện tổ chức thực hiện các kế hoạch đã đặt ra và lãnh đạo, chỉ đạo việc thực hiện các kế hoạch đó. Khâu cuối cùng nhưng có vai trò quyết định đối với hiệu quả của công việc văn phòng là công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện các kế hoạch đã đặt ra ở các bộ phận và trong

toàn cơ quan. “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 mục tiêu đã đề ra” [7, tr. 352].

Văn phòng hiện đại đặt ra yêu cầu mới đối với các nhà quản trị là phải thực hiện đầy đủ các hoạt động hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm tra một cách có hệ thống, khoa học nhằm thực hiện chức năng thu thập, xử lý và cung cấp thông tin một cách có hiệu quả. “Thực chất của quản trị hành chính văn phòng là quản trị thông tin. Nó là trung tâm thần kinh não bộ của một doanh nghiệp. Biết quản trị nó một cách khoa học là con đường dẫn tới thành công” [8, tr. 119].

Như đã đề cập ở phần trên, ngoài các chức năng đặc trưng cho văn phòng hiện đại thì văn phòng được xây dựng theo hướng hiện đại cũng thực hiện các chức năng khác của văn phòng truyền thống như: chức năng tham mưu tổng hợp, chức năng văn bản, chức năng hậu cần... Tuy nhiên với văn phòng hiện đại thì các chức năng này cũng được biến đổi về chất với sự hỗ trợ của các trang thiết bị, máy móc.

Mô hình văn phòng hiện đại ra đời với chức năng chủ yếu của nó đó là thu thập và xử lý thông tin. Đồng thời chức năng quản trị hành chính văn phòng cũng có những thay đổi mạnh mẽ trong cả nhận thức và cách thức thực hiện nó. Việc thu thập, xử lý thông tin cũng như việc thực hiện các chức năng khác cũng

phải thực hiện một cách có kế hoạch, được tổ chức thực hiện, được lãnh đạo và phải được kiểm tra, giám sát nhằm thực hiện các mục tiêu đã đề ra. Đặc biệt đối với sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế thị trường, hiện tượng bùng nổ thông tin và các đặc điểm khác của thời đại ngày nay bắt buộc văn phòng phải tham gia và trở thành một nhân tố tạo nên vị trí cạnh tranh của doanh nghiệp. Điều đó làm cho hoạt động của văn phòng thực hiện các chức năng của mình phải được sự quan tâm đầu tư về mọi mặt và được đảm bảo thực hiện một cách có hiệu quả. Đồng thời chức năng quản trị hành chính văn phòng một cách khoa học và hiệu quả cũng được đặt ra với những hoạt động quản trị mang tính chất mới. Tạo nên vai trò quan trọng của văn phòng trong hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp.

III. Kết luận

“Văn phòng kiểu cũ (mô hình văn phòng truyền thống) thường được hiểu là Bộ phận phụ trách công việc giấy tờ, hành chính trong một cơ quan. Văn phòng kiểu cũ thực hiện công việc xử lý thông tin một cách thụ động, chủ yếu là nhìn lại những cái đã qua. Văn phòng hiện đại trước những thách thức, những áp lực mới của hiện tượng bùng nổ thông tin và của cạnh tranh kinh tế gay gắt, tất yếu phải chủ động xử lý thông tin như để đón đầu, tiên liệu, dự báo các tình huống, giúp các cấp quản lý đưa ra các quyết định đúng đắn, sáng tạo. Chỉ có như vậy văn phòng mới góp phần

tăng năng suất lao động, tạo ra lợi nhuận, đem lại khả năng cạnh tranh, đảm bảo sự sống còn và phát triển của mỗi tổ chức, doanh nghiệp. Người ta gọi đó là chức năng chủ động xử lý thông tin yểm trợ hành chính của văn phòng hiện đại” [1, tr. 4].

Khác với trước đây, cán bộ làm công tác văn phòng thường bị điều động từ nhiều nguồn lao động khác có trình độ thấp, không được đào tạo về mặt chuyên môn, cán bộ văn phòng hiện đại phải được đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ một cách chuyên sâu; có kỹ năng tư duy của một nhà quản trị văn phòng thực sự. Khi đội ngũ cán bộ làm văn phòng đáp ứng được những yêu cầu đó, công việc văn phòng với sự hỗ trợ của máy móc, trang thiết bị hiện đại sẽ tạo ra được “thứ lợi nhuận đặc biệt” cho cơ quan, tổ chức. Cùng lúc đó, văn phòng mới thực sự góp phần tăng năng suất lao động và góp phần vào sự thành công của hoạt động cải cách hành chính của cơ quan [6, tr. 37].

Vì thế công tác xây dựng văn phòng hiện đại có ý nghĩa quyết định đến sự hưng thịnh hay suy vong của các cơ quan, doanh nghiệp trong thời đại cách mạng thông tin - công nghệ và hiện tượng bùng nổ thông tin. Sự ra đời của văn phòng hiện đại đã làm thay đổi hoàn toàn nhận thức của nhân loại và các nhà quản trị về vai trò và vị trí của văn phòng trong các cơ quan tổ chức. Do đó hiện nay, hầu hết các cơ quan, doanh nghiệp đều đã và đang thực hiện quá trình xây dựng mô hình văn phòng hiện đại cho cơ quan, doanh nghiệp mình.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. TS. Nghiêm Kỳ Hồng (1998), “Mấy vấn đề cơ bản về văn phòng hiện đại”, *Tạp chí Lưu trữ Việt Nam*, số 4/12-1998, trang 4-8
2. Trần Vũ Thành, Lê Thanh Hùng (2012), “Hiện tượng Bùng nổ thông tin và sự ra đời của văn phòng hiện đại”, *Tạp chí Dấu ấn thời gian*, số 2/2012, trang 17-20
3. PGS. TS. Đặng Thị Ngọc Trâm (2005), “Cách mạng thông tin - công nghệ và nền văn minh”, *Tạp chí Triết học tháng 11 năm 2005*, trang 79-82
4. Mike Harvey (2008), *Office administration and management*, Cambridge: ICSA Publishing Limited, (bản tiếng Việt), Nhà xuất bản Hồng Đức, Thanh Hóa
5. TS. Lê Văn In (2004), “Đổi mới nhận thức để nâng cao chất lượng đào tạo về lĩnh vực quản trị hành chính văn phòng ở bậc đại học”, *Kỷ yếu hội thảo khoa học Quản trị văn phòng - Lý luận và thực tiễn*, trang 225-226
6. Nghiêm Kỳ Hồng, Lê Văn In, Phạm Hưng, Trần Mạnh Thành, Bùi Hữu Duy (2010), *Nghiệp vụ thư ký văn phòng hiện đại*, Nhà xuất bản Lao Động, Hà Nội, trang 37-42
7. H.L Sick (1978), *Management and Organisation* (Australia: South –Western Pub, Co.,
8. TS. Nguyễn Hữu Thân (2004), *Quản trị hành chính văn phòng*, Viện Đại học Đà Lạt

**THE NECESSITY AND THE OBJECTIVITY FOR SETTING UP
THE MODERN OFFICE MODEL****ABSTRACT**

The models of modern office are the concept used by scientists and administrators to compare with the one of traditional (classic) offices. This article refers to the initial results of the research by the author on the process of forming the model of modern office. At the same time, author analysed and showed the necessity and objectivity of the models of modern offices in the world and in Viet Nam.

Keywords: *The models of modern offices, information explosion, the model office modern management*

(Received: 30/10/2017, Revised: 25/1/2018, Accepted for publication: 12/3/2018)