

Giải pháp nâng cao hiệu quả chuẩn hóa hoạt động văn phòng tại Phân viện Học viện Hành chính Quốc gia khu vực miền Trung trong giai đoạn hiện nay

Phạm Thanh Huệ^{a*}, Nguyễn Thụy Ánh Ly^b

Tóm tắt:

Chuẩn hóa hoạt động văn phòng là một khái niệm còn khá mới mẻ được các nhà khoa học và nhà quản trị nhắc đến trong những năm gần đây. Sở dĩ vấn đề này được các cơ quan, tổ chức đặc biệt quan tâm do đây là một trong những lý thuyết cơ bản của quản trị học “*muốn quản trị tốt, các cơ quan, doanh nghiệp phải xây dựng hệ thống chuẩn mực và có bộ máy tổ chức chặt chẽ để tạo ra, phổ biến, kiểm soát và xử lý việc tuân thủ các chuẩn mực đó*”. Việc tìm hiểu, nghiên cứu về chuẩn hóa hoạt động văn phòng tại Phân viện Học viện Hành chính Quốc gia khu vực miền Trung trong giai đoạn hiện nay và có những giải pháp phù hợp với tình hình thực tiễn sẽ giúp lãnh đạo Phân viện tạo ra sự thống nhất trong hoạt động quản lý và điều hành, đảm bảo hiệu quả, hạn chế xung đột, góp phần tăng năng suất và tạo ra sự chuyên nghiệp trong giải quyết công việc. Bên cạnh đó, việc đánh giá đúng mức độ chuẩn hóa hoạt động văn phòng tại Phân viện còn nhằm tạo nên sự thống nhất chung trong toàn bộ cơ quan.

Từ khóa: *chuẩn hóa, hoạt động văn phòng, giải pháp, Phân viện Học viện Hành chính Quốc gia khu vực miền Trung*

^a Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội. 336 Nguyễn Trãi, Thanh Xuân, Hà Nội. e-mail: phamthanhhue282@gmail.com

^b Phân viện Học viện Hành chính Quốc gia khu vực miền Trung. 749 Trần Hưng Đạo, Điện Ngọc, Điện Bàn, Quảng Nam. e-mail: anhly.dhnhv@gmail.com

* Tác giả chịu trách nhiệm chính.

Solutions to Improve Efficiency of Office Standardization in Operation at the Central Region of National Academy of Public Administration Branch in the Current Period

Pham Thanh Hue^{a*}, Nguyen Thuy Anh Ly^b

Abstract:

Standardizing office operations is a relatively new concept that has been mentioned by scientists and administrators in recent years. The reason this issue is of special interest to agencies and organizations is because this is one of the basic theories of management. "In order to have good governance, agencies and enterprises must build a system of standards and have a tight organizational structure to create, disseminate, control and handle compliance with those standards". Understanding and researching on standardizing office activities at the National Academy of Public Administration Campus in the Central region in the current period and having solutions suitable to the actual situation will help the Institute's leaders create creating unity in management and administration activities, ensuring efficiency, limiting conflicts, contributing to increasing productivity and creating professionalism in job resolution. In addition, the proper assessment of the standardization of office operations at the Institute also aims to create a common consensus in the entire agency.

Key words: *standardization, office operations, solutions, National Institute of Public Administration Central Region*

Received: 14.5.2023; Accepted: 15.6.2023; Published: 30.6.2023

DOI: 10.59907/daujs.2.2.2023.178

^a National Academy of Public Administration Campus in the Central region.

e-mail: phamthanhhue282@gmail.com

^b National Academy of Public Administration Campus in the Central region.

e-mail: anhly.dhvn@gmail.com

* Corresponding Author.

Đặt vấn đề

Trong khối các nước ASEAN thì có 6/10 quốc gia có hoạt động tiêu chuẩn hóa tương đối phát triển như Indonesia, Malaysia, Thái Lan, Việt Nam, Philippines và Singapore. Đây đều là những thành viên chính thức của các tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế hàng đầu như ISO, IEC, ITU và có nhiều đóng góp tích cực vào hoạt động tiêu chuẩn hóa trong khu vực. Về vấn đề này, hầu hết các nước đều có quy định pháp luật điều chỉnh về hoạt động tiêu chuẩn. Tại Việt Nam có Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật số 68/2006/QH11, tại Malaysia có Luật Tiêu chuẩn (Act 549), ở Indonesia có Nghị định của Chính phủ số 102/2000... (Phong Lâm, 2022).

Tại nhiều cơ quan, doanh nghiệp ở Việt Nam hiện nay, các nhà quản trị đã dành sự quan tâm lớn trong việc áp dụng các tiêu chuẩn, quy chuẩn trong hoạt động sản xuất, quản lý, điều hành; trong đó có việc đầu tư vào công tác xây dựng tổ chức và cải tiến các hoạt động văn phòng (HĐVP). Hiện nay, văn phòng được coi là *"bộ phận đầu não"*, là *"trung tâm điều khiển"* có chức năng tham mưu, tổng hợp; giúp việc trực tiếp cho lãnh đạo; tổ chức đảm bảo thông tin, điều kiện cơ sở vật chất cho các hoạt động và giúp lãnh đạo tổ chức, thực thi và kiểm soát công việc thông qua hoạt động quản lý hành chính. Hoạt động văn phòng đóng vai trò đặc biệt quan trọng, có ảnh hưởng trực tiếp tới quá trình hoạt động và phát triển ổn định, bền vững của mỗi cơ quan, tổ chức. Do đó, việc chuẩn hóa hoạt động văn phòng là việc làm cần thiết đối với các cơ quan, doanh nghiệp trong giai đoạn phát triển, hội nhập hiện nay.

Nhận thức được lợi ích của việc chuẩn hóa hoạt động văn phòng đối với sự phát triển của mỗi cơ quan, tổ chức; trong những năm gần đây, Đảng và Nhà nước ta đã ban hành nhiều văn bản quy phạm pháp luật làm căn cứ, tiền đề cho các cơ quan ban hành các quy chế, quy định về chuẩn hóa hoạt động văn phòng. Điển hình như một số văn bản còn hiệu lực thi hành như: Luật tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật số 68/2006/QH11 ngày 29/6/2006 của Quốc hội; Luật Lưu trữ số 01/2011/QH13 ngày 11/11/2011 của Quốc hội; Quyết định số 45/2018/QĐ-TTg ngày 09/11/2018 của Thủ tướng Chính phủ quy định chế độ hội họp trong hoạt động quản lý, điều hành của cơ quan thuộc hệ thống hành chính nhà nước; Nghị định 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ quy định về công tác văn thư...

Là đơn vị sự nghiệp công lập hạng đặc biệt trực thuộc Học viện Hành chính Quốc gia, Phân viện Học viện Hành chính Quốc gia khu vực miền Trung (sau đây gọi tắt là Phân viện) được thành lập trên cơ sở hợp nhất Phân hiệu Trường Đại học Nội vụ Hà Nội tại tỉnh Quảng Nam và Phân viện Học viện Hành chính Quốc gia tại thành phố Huế theo Quyết định số 699/QĐ-BNV ngày 16 tháng 9 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc phê duyệt Đề án sáp nhập Trường Đại học Nội vụ Hà Nội vào Học viện Hành chính Quốc

gia và Quyết định số 27/2022/QĐ-TTg ngày 19 tháng 12 năm 2022 của Thủ tướng chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Học viện Hành chính Quốc gia trực thuộc Bộ Nội vụ (Bộ Nội vụ, 2023). Trong thời gian qua, Lãnh đạo Phân viện đã dành quan tâm về chuẩn hóa hoạt động văn phòng và có nhiều biện pháp thiết thực, hiệu quả, áp dụng được vào thực tế công việc song vấn đề về chuẩn hóa hoạt động văn phòng tại đây vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần khắc phục. Tuy nhiên, vấn đề đặt ra đối với Phân viện lúc này là cần nghiên cứu rõ thực trạng chuẩn hóa hoạt động văn phòng tại 02 đơn vị sau sáp nhập để có cơ sở, làm tiền đề xây dựng các biện pháp thiết thực giúp nâng cao hiệu quả, chất lượng công việc đồng thời đưa hoạt động của Văn phòng đi vào nề nếp, khoa học, tạo sự thống nhất trong hoạt động quản lý và điều hành.

Bài viết này sử dụng phương pháp duy vật biện chứng, duy vật lịch sử và các phương pháp khác như phương pháp hệ thống, tổng hợp, phân tích, khảo sát để thực hiện.

Nội dung

Cơ sở lý thuyết và mục tiêu của việc chuẩn hóa hoạt động văn phòng

Cơ sở lý thuyết

*** Khái niệm về văn phòng**

Hiện nay, có nhiều cách hiểu khác nhau khi nhắc về khái niệm văn phòng, cụ thể như sau:

Theo *Từ điển tiếng Việt* do Văn Tân chủ biên (1997) cho rằng: “*Văn phòng là bộ phận phụ trách công việc văn thư hành chính trong cơ quan*” (Văn Tân, 1997).

Theo quan điểm của PGS.TS. Vũ Thị Phụng cùng các cộng sự tại Giáo trình *Lý luận về quản trị văn phòng* (2021) cho: “*Văn phòng là bộ máy tham mưu, giúp việc trực tiếp cho lãnh đạo, có chức năng đảm bảo thông tin, điều kiện làm việc; giúp lãnh đạo tổ chức, thực thi và kiểm soát công việc thông qua hoạt động quản lý hành chính*” (Vũ Thị Phụng, 2021). Tiếp cận theo góc độ Văn phòng là bộ phận cấu thành cơ cấu tổ chức của cơ quan, trong bài viết “*Quan điểm và cách tiếp cận về văn phòng và Quản trị văn phòng*” (2022), TS. Nguyễn Mạnh Cường cho rằng: “*Văn phòng là một bộ phận cấu thành cơ cấu tổ chức của một cơ quan, tổ chức có chức năng tham mưu, tổng hợp; giúp việc trực tiếp cho lãnh đạo; tổ chức đảm bảo thông tin, điều kiện làm việc; giúp lãnh đạo tổ chức, thực thi và kiểm soát công việc thông qua hoạt động Quản lý hành chính*” (Nguyễn Mạnh Cường, 2022). Xét về góc độ tiếp cận này thì Văn phòng được coi là một bộ phận cấu thành trong cơ cấu tổ chức của một cơ quan, tổ chức với các tên gọi khác nhau: Văn phòng, Phòng Hành chính, Phòng Hành chính - Tổng hợp, Phòng Hành chính Tổ chức, Phòng Hành chính - Quản trị - Tổ chức, Tổ Văn phòng... Tùy theo mục tiêu hoạt động của tổ chức, quy mô hoạt động và số lượng nhân sự để thiết kế tổ chức và đặt tên phù hợp.

* Khái niệm về hoạt động văn phòng

Hoạt động là từ để chỉ các công việc, nhiệm vụ do một hoặc nhiều người, một hoặc nhiều bộ phận triển khai, thực hiện nhằm hướng tới hoặc đạt được những mục tiêu nhất định của cơ quan, tổ chức.

Hoạt động văn phòng chính là những công việc thuộc chức năng, nhiệm vụ của bộ phận văn phòng; do bộ phận văn phòng triển khai, thực hiện nhằm hướng tới mục tiêu đảm bảo nguồn thông tin văn bản và các phương tiện, điều kiện làm việc tốt nhất cho cơ quan, đơn vị.

Xét theo một khía cạnh nào đó, có thể hiểu hoạt động văn phòng chính là hoạt động thực thi các nhiệm vụ được giao của bộ máy hoặc bộ phận văn phòng. Hay nói cách khác, đây chính là công việc văn phòng. Công việc văn phòng có liên quan đến nhiều bộ phận khác nhau trong mỗi cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp.

* Khái niệm về chuẩn hóa và chuẩn hóa hoạt động văn phòng

Theo Từ điển Hán - Việt của Trần Văn Chánh, “*chuẩn*” là căn cứ, mẫu mực, “*hóa*” là biến đổi, thay đổi, hướng tới (Trần Văn Chánh, 1999).

Theo Đại từ điển tiếng Việt, chuẩn hóa và xác lập chuẩn mực. Trong đó chuẩn mực được hiểu là cái được chọn làm căn cứ để đối chiếu, để làm mẫu (Nguyễn Như Ý, 1999).

PGS.TS. Vũ Thị Phụng trong tập bài giảng *Tổ chức khoa học hoạt động văn phòng* có cách hiểu như sau: “*Chuẩn hóa là từ để chỉ các biện pháp nhằm tạo lập, phổ biến, hướng dẫn và kiểm tra, đánh giá việc thực hiện những chuẩn mực đã được nhà nước, cấp trên hoặc do chính cơ quan quy định bằng văn bản*” và “*chuẩn hóa hoạt động văn phòng được hiểu là các biện pháp của cơ quan, doanh nghiệp nhằm ban hành, phổ biến, hướng dẫn các chuẩn mực (ở những mức độ và cấp độ khác nhau) về hoạt động văn phòng; đồng thời kiểm tra, xử lý kết quả thực hiện dựa trên cơ sở các chuẩn mực đang còn hiệu lực*” (Vũ Thị Phụng, 2021).

Như đã phân tích ở trên, chuẩn hóa hoạt động văn phòng là một khái niệm còn khá mới mẻ được các nhà khoa học nhắc đến trong những năm gần đây và quá trình nghiên cứu về hoạt động này thường có liên quan đến nhiều ngành, nhiều môn khoa học khác nhau. Từ kinh nghiệm thực tiễn có thể nhắc đến một số ngành khoa học có liên quan đến chuẩn hóa hoạt động văn phòng như: Quản trị học, Quản trị nguồn nhân lực, Quản trị văn phòng, Tổ chức lao động khoa học, Tâm lý xã hội, Luật học, Xã hội học...

Sở dĩ vấn đề này được các cơ quan, tổ chức đặc biệt quan tâm do đây là một trong những lý thuyết cơ bản của quản trị học. Tính đến hiện nay, giới khoa học cho rằng có rất nhiều lý thuyết quản trị được nghiên cứu và áp dụng (ví dụ như: lý thuyết quản trị hành chính, lý thuyết quản trị theo khoa học, lý thuyết quản trị tâm lý - xã hội...). Mặc dù có nhiều lý thuyết như vậy nhưng cho đến nay lý thuyết quản trị học và hành chính hình

thành từ cuối thế kỷ XIX, đầu thế kỷ XX với các đại diện tiêu biểu như Henry Fayol, F.W. Taylor... vẫn được coi là những trường phái lý thuyết cơ bản và nền tảng của quản trị học (Phùng Thị Phương Liên, 2018).

Ngoài ra, chuẩn hóa hoạt động văn phòng cũng có liên quan đến ngành Hành chính học và nó cũng có thể được tìm hiểu dưới góc độ như một phân hệ trong hành chính học và tổ chức lao động khoa học hoạt động văn phòng.

Ngày nay, sự chuyên môn hóa, chuyên nghiệp hóa và áp dụng các tiêu chuẩn, định mức được xuất phát từ nhu cầu thực tế trong mọi hoạt động đã đặt ra yêu cầu cho các nhà khoa học nghiên cứu về văn phòng và quản trị văn phòng cần phải nghiên cứu sâu hơn về chuẩn hóa và áp dụng các tiêu chuẩn đó để tổ chức hoạt động văn phòng ngày càng được hiệu quả, đi vào nề nếp và tạo sự thống nhất. Song, ta cũng có thể thấy rằng việc chuẩn hóa hoạt động văn phòng còn có liên quan mật thiết đến việc xây dựng thể chế chính sách, quy chế và quy định. Vì vậy, chuẩn hóa cần phải được dựa trên các quy định chung, được công nhận và thực hiện hoặc được xây dựng và ban hành trên cơ sở các khung pháp lý có sẵn.

Bên cạnh đó, chuẩn hóa hoạt động văn phòng còn nghiên cứu đến nhiều yếu tố thuộc tâm sinh lý của người lao động, điều này được thể hiện ở tính thỏa thuận hoặc bắt buộc trong việc áp dụng các quy trình, vị trí, chức năng của người lao động. Chuẩn hóa hoạt động văn phòng còn tập trung nghiên cứu về kỹ năng quản trị, lãnh đạo của nhà quản lý đối với nhân viên và hoạt động văn phòng.

Mục tiêu và lợi ích của việc chuẩn hóa hoạt động văn phòng

** Mục tiêu của việc chuẩn hóa hoạt động văn phòng*

Trên cơ sở đã phân tích ở trên, ta có thể thấy rằng mục tiêu của việc chuẩn hóa nói chung là tạo ra sự thống nhất trong hoạt động quản lý và điều hành, đảm bảo hiệu quả, góp phần tăng năng suất và tạo ra sự chuyên nghiệp trong giải quyết công việc. Bên cạnh đó, việc đánh giá ở góc độ quản trị văn phòng thì chuẩn hóa hoạt động văn phòng còn nhằm tạo nên sự thống nhất chung trong toàn bộ cơ quan, đơn vị.

Đối với mỗi cơ quan, đơn vị cho dù quy mô lớn hay nhỏ thì đều phải có bộ phận văn phòng. Với các chức năng, nhiệm vụ được giao thì hoạt động văn phòng là hoạt động tất yếu, thường xuyên có liên quan đến tất cả các bộ phận, cá nhân làm việc trong cơ quan, doanh nghiệp. Vì vậy, nếu không xây dựng các chuẩn mực thì mỗi cá nhân, mỗi bộ phận sẽ làm một cách và người lãnh đạo sẽ không có căn cứ để điều hành, kiểm tra và đánh giá chất lượng, hiệu quả công việc. Chính vì thế, chuẩn hóa hoạt động văn phòng là việc làm cần thiết nhằm thống nhất các công việc chung cho mỗi bộ phận và cá nhân. Đây cũng chính là cơ sở để nhà quản lý điều hành, kiểm tra và đánh giá tình hình hoạt động của cơ quan.

* Lợi ích của việc chuẩn hóa hoạt động văn phòng

Thứ nhất, chuẩn hóa hoạt động văn phòng giúp việc triển khai, thực hiện các công việc, nhiệm vụ của văn phòng có căn cứ, cơ sở và được thống nhất theo những nguyên tắc, yêu cầu đã được xác định.

Thứ hai, việc kiểm tra, đánh giá kết quả các công việc, nhiệm vụ đã hoàn thành cũng dựa trên các chuẩn mực đã được thống nhất, thể hiện qua các quy chế, quy định; tránh việc đánh giá theo ý kiến chủ quan của người quản lý dẫn đến sự không hài lòng từ nhân viên, thậm chí có thể gây xung đột trong quản lý.

Thứ ba, việc chuẩn hóa sẽ giúp các cơ quan, đơn vị, tổ chức tiết kiệm, tối ưu hóa được thời gian, công sức và tiền bạc. Thực tế cho thấy rằng, mỗi công việc khi thực hiện sẽ có nhiều phương pháp và cách thức khác nhau. Nếu cơ quan, doanh nghiệp có sự nghiên cứu, lựa chọn và xây dựng được các chuẩn mực thì khi thực hiện công việc sẽ không mất nhiều thời gian để bàn bạc, lựa chọn phương pháp, cách thực hiện.

Thứ tư, hoạt động văn phòng được chuẩn hóa tốt sẽ góp phần hạn chế việc điều hành, chỉ đạo theo ý kiến chủ quan của người lãnh đạo, dẫn đến mỗi người mỗi ý khác nhau, gây nên sự thiếu thống nhất, khó khăn cho nhân viên trong quá trình thực hiện công việc.

Thứ năm, việc chuẩn hóa nhằm hạn chế tối đa những xung đột không cần thiết. Trong một cơ quan nếu không tạo ra được các chuẩn mực để thực thi nhiệm vụ thì mỗi người sẽ làm theo cách khác nhau và không theo hệ thống, sự xung đột từ đó sẽ xuất hiện và ngày càng lớn hơn.

Thực trạng chuẩn hóa hoạt động văn phòng tại Phân viện Học viện Hành chính Quốc gia khu vực miền Trung

Thực trạng quan điểm và vai trò của lãnh đạo Phân viện khu vực miền Trung về chuẩn hóa hoạt động văn phòng

Đối với mỗi cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp thì Lãnh đạo đóng một vai trò vô cùng quan trọng vì đây là người xây dựng và phát triển tổ chức bền vững thông qua việc tạo động lực làm việc cho nhân viên, quản lý và phát triển nhân viên, xây dựng một văn hóa tổ chức tốt, quản lý tài chính và tài nguyên đồng thời thiết lập và duy trì mối quan hệ với các đối tác bên ngoài. Do vậy, mỗi hoạt động tại các cơ quan, tổ chức nói chung có được thành công hay không phụ thuộc rất nhiều vào nhận thức của lãnh đạo cơ quan về hoạt động đó.

Để trả lời cho câu hỏi này, tác giả đã áp dụng phương pháp khảo sát qua bảng hỏi với 26 người gồm: Giám đốc, Phó Giám đốc và 24 trưởng, phó các đơn vị thuộc Phân viện. Các

câu hỏi xoay quanh các vấn đề như: Theo anh/chị chuẩn hóa HĐVP là gì? Nó có vai trò quan trọng trong việc tạo ra sự chuẩn mực, ổn định, thống nhất trong cơ quan hay không? Anh/ chị đã từng thực hiện các biện pháp chuẩn hóa HĐVP trong tổ chức của mình chưa? Anh/chị sẽ làm gì để đảm bảo rằng các quy chế, quy trình và quy định về chuẩn hóa HĐVP được áp dụng một cách hiệu quả trong tổ chức của anh chị?...

Kết quả khảo sát tại bảng hỏi trên cho thấy lãnh đạo Phân viện đều có sự hiểu biết đúng về khái niệm, vị trí, vai trò của chuẩn hóa HĐVP đối với các cơ quan, tổ chức nói chung và dành sự quan tâm vấn đề này đối với Phân viện nói riêng. Điều này được thể hiện rõ nét khi có văn bản về hợp nhất giữa hai cơ sở đào tạo (Phân hiệu Quảng Nam của Đại học Nội vụ Hà Nội và Phân viện Huế của Học viện Hành chính Quốc gia) thì lãnh đạo Phân viện đã cho rà soát và ban hành mới toàn bộ hệ thống các quy chế, quy định của Phân viện đối với một số hoạt động văn phòng để phù hợp với thực tiễn hoạt động của cơ quan sau khi hợp nhất. Đồng thời Giám đốc Học viện đã ban hành Quyết định số 583/QĐ-HCQG ngày 23/3/2023 về việc Ban hành Kế hoạch hoạt động của Học viện Hành chính Quốc gia năm 2023 trong đó quy định rõ nhiệm vụ, mốc thời gian hoàn thành việc rà soát, ban hành mới các văn bản quy phạm nội bộ nhằm đảm bảo hoạt động của Học viện được thống nhất và hiệu quả.

Kết quả khảo sát của tác giả về quan điểm, vai trò của lãnh đạo Phân viện đối với chuẩn hóa hoạt động văn phòng (Nguồn: Khảo sát của tác giả)

1. Theo anh/chị chuẩn hóa HĐVP là gì?

Câu trả lời	Tỉ lệ chọn (%)
Chuẩn hóa HĐVP là việc mẫu hóa các loại văn bản giấy tờ để tạo sự thống nhất trong quá trình làm việc.	0
Chuẩn hóa HĐVP là các biện pháp của cơ quan nhằm phổ biến, ban hành các quy định về hoạt động văn phòng nhằm tạo sự thống nhất trong cơ quan, đơn vị.	0
Chuẩn hóa HĐVP là các biện pháp của cơ quan, doanh nghiệp nhằm phổ biến, ban hành, hướng dẫn, kiểm tra và xử lý kết quả thực hiện các văn bản pháp luật và quy phạm nội bộ (quy chế, quy định, quy trình) về HĐVP.	100

2. Theo anh/chị, Ban Giám đốc Phân viện cần làm gì để đảm bảo rằng các quy chế, quy định, quy trình về chuẩn hóa HĐVP được áp dụng một cách hiệu quả trong tổ chức?

Câu trả lời	Tỉ lệ chọn (%)
Xây dựng và triển khai các hoạt động phổ biến, hướng dẫn, đào tạo cho nhân viên về hệ thống các quy chế, quy định của cơ quan đối với một số HĐVP. Đồng thời tạo ra một hệ thống giám sát và đánh giá (như sử dụng phần mềm giám sát, các cuộc họp hay kiểm tra định kỳ...) để đảm bảo rằng các quy chế, quy định được tuân thủ đúng cách và đáp ứng được các tiêu chuẩn chuẩn hóa đề ra.	12,5
Xây dựng và thực hiện các biện pháp khuyến khích nhân viên thực hiện tốt các quy chế, quy định và quy trình thực hiện công việc; Tích cực hỗ trợ nhân viên trong việc áp dụng hệ thống các quy chế, quy định của cơ quan đối với một số HĐVP; Điều chỉnh và cải thiện các quy chế, quy định này theo thời gian nhằm đáp ứng nhu cầu của tổ chức và đảm bảo hiệu quả trong HĐVP.	6,2
Cả hai phương án trên.	81,3

3. Anh/ chị có cho rằng việc chuẩn hóa hoạt động văn phòng có thể giúp tăng cường sự phát triển bền vững của cơ quan, tổ chức không?

Câu trả lời	Tỉ lệ chọn (%)
Việc chuẩn hóa hoạt động văn phòng CÓ THỂ giúp tăng cường sự phát triển bền vững của cơ quan, tổ chức không.	100
Việc chuẩn hóa hoạt động văn phòng KHÔNG THỂ giúp tăng cường sự phát triển bền vững của cơ quan, tổ chức không.	0

4. Lãnh đạo cơ quan anh/chị có đưa vấn đề chuẩn hóa HĐVP này vào các văn bản chiến lược phát triển, kế hoạch hàng năm của cơ quan hay không?

Câu trả lời	Tỉ lệ chọn (%)
Lãnh đạo cơ quan CÓ đưa vấn đề chuẩn hóa HĐVP vào các văn bản chiến lược phát triển, kế hoạch hàng năm của cơ quan	100
Lãnh đạo cơ quan KHÔNG đưa vấn đề chuẩn hóa HĐVP vào các văn bản chiến lược phát triển, kế hoạch hàng năm của cơ quan	0

Thực trạng quy trình chuẩn hóa hoạt động văn phòng tại Phân viện khu vực miền Trung

Việc chuẩn hóa hoạt động văn phòng tại Phân viện được thực hiện theo quy trình như sau:

Bảng 1. Quy trình chuẩn hóa hoạt động văn phòng tại Phân viện Học viện Hành chính Quốc gia khu vực miền Trung

Quy trình	Công việc và sản phẩm
<p>Bước 1: Xác định những hoạt động cần được chuẩn hóa và thường xuyên cập nhật, theo dõi</p>	<p>- Công việc: Phòng Tổ chức - Hành chính tham mưu và giúp lãnh đạo xác định những hoạt động cần được chuẩn hóa như công tác văn thư lưu trữ, công tác lễ tân, công tác tuyển dụng, công tác thi đua khen thưởng...</p> <p>- Sản phẩm: Các danh mục những hoạt động cần được chuẩn hóa.</p>
<p>Bước 2: Chọn hình thức chuẩn hóa</p>	<p>- Công việc: Sau khi xác định những hoạt động cần được chuẩn hóa thì Phòng Tổ chức - Hành chính tham mưu Giám đốc Phân viện lựa chọn hình thức chuẩn hóa cho từng hoạt động (tiêu chuẩn/ quy chuẩn/ quy chế/ quy trình/ quy định).</p> <p>- Sản phẩm: Bản danh mục các tiêu chuẩn/ quy chuẩn, quy chế, quy định, quy trình dự kiến sẽ ban hành.</p>
<p>Bước 3: Xây dựng, ban hành các tiêu chuẩn, quy chuẩn, quy chế, quy định, quy trình</p>	<p>- Công việc: Phòng Tổ chức - Hành chính xây dựng hệ thống tiêu chuẩn, quy chuẩn, quy chế, quy trình, quy định để chuẩn hóa hoạt động văn phòng.</p> <p>- Sản phẩm: các văn bản được ban hành chính thức (ví dụ: quy chế công tác văn thư lưu trữ, quy chế làm việc, quy định về thời gian làm việc, quy trình tuyển dụng...).</p>
<p>Bước 4: Phổ biến, hướng dẫn các tiêu chuẩn, quy chế, quy định, quy trình</p>	<p>- Công việc: Phổ biến, hướng dẫn bộ chuẩn mực cho các đối tượng liên quan thông qua nhiều hình thức như: phổ biến trong cuộc họp giao ban, mời chuyên gia tập huấn, gửi qua đường văn thư/ email nội bộ...</p> <p>- Sản phẩm: tài liệu, văn bản hướng dẫn hoặc các buổi tập huấn.</p>
<p>Bước 5: Kiểm tra, đánh giá kết quả việc thực hiện các chuẩn mực</p>	<p>- Công việc: tổ chức kiểm tra, đánh giá định kỳ việc thực hiện các tiêu chuẩn, quy chế, quy định, quy trình trong hoạt động văn phòng.</p> <p>- Sản phẩm: kế hoạch, tiêu chí và báo cáo kiểm tra kết quả kiểm tra, đánh giá.</p>

Bước 6: Điều chỉnh hoặc bổ sung các chuẩn mực mới	<ul style="list-style-type: none"> - Công việc: thường xuyên rà soát, sửa đổi, bổ sung hệ thống các văn bản quy phạm nội bộ. - Sản phẩm: các tiêu chuẩn, quy chế, quy định, quy trình được bổ sung hoặc ban hành mới.
---	---

Căn cứ vào khảo sát thực tế tại Phân viện, tác giả đã thống kê hình thức một số quy chế, quy định, quy trình mà Phân viện đã ban hành và áp dụng đối với một số hoạt động văn phòng như sau:

Bảng 2. Thống kê quy chế, quy định, quy trình tại Phân viện Học viện Hành chính Quốc Gia khu vực miền Trung

TT	Tên loại/ Nội dung	Hình thức văn bản		
		Quy chế	Quy định	Quy trình
1	Quy chế làm việc	x		
2	Quy chế hoặc quy định về xây dựng trụ sở, tạo dựng và giữ gìn cảnh quan, môi trường làm việc; công tác đảm bảo trang thiết bị, phương tiện nơi làm việc...		x	
3	Quy chế văn thư, lưu trữ	x		
4	Quy trình trình ký văn bản			x
5	Quy chế hoặc quy định về tổ chức các hoạt động hội họp, sự kiện, hội thảo...	x		
6	Quy chế hoặc quy định về công tác lễ tân, đón tiếp đoàn nước ngoài...	x		
7	Quy chế hoặc quy định về quản lý, sử dụng và khai thác tài sản công		x	
8	Quy chế chi tiêu nội bộ	x		
9	Quy chế hoặc quy định về thi đua khen thưởng	x		
10	Quy định hoặc quy trình về tuyển dụng nhân sự			x
11	Quy chế văn hóa công sở	x		
12	Quy chế hoặc quy định về kiểm tra, thanh tra, pháp chế		x	

Nguồn: Phòng Tổ chức - Hành chính Phân viện

Đánh giá kết quả chuẩn hóa hoạt động văn phòng tại Phân viện khu vực miền Trung

Để đánh giá kết quả chuẩn hóa hoạt động văn phòng tại Phân viện khu vực miền Trung, tác giả áp dụng Khung tiêu chí đánh giá chuẩn hóa hoạt động văn phòng theo nghiên cứu tại *Giáo trình Lý luận về Quản trị văn phòng* (Vũ Thị Phụng, 2021) để đánh giá, kết quả như sau:

**Bảng 3. Kết quả tự đánh giá kết quả chuẩn hóa hoạt động văn phòng
Phân viện Học viện Hành chính Quốc Gia khu vực miền Trung**

TT	Tên tiêu chí	Điểm xác định	Điểm tự đánh giá
1	Quan điểm của lãnh đạo Phân viện về chuẩn hóa hoạt động văn phòng (HĐVP).	20	18
2	Các biện pháp chuẩn hóa hoạt động văn phòng tại Phân viện	20	17
3	Hệ thống các quy chế, quy định đối với một số hoạt động văn phòng tại CQ	20	16
4	Kết quả xây dựng hoặc áp dụng các quy trình thực hiện công việc trong hoạt động của CQ	20	10
5	Các biện pháp kiểm tra, đánh giá việc thực hiện Quy chế/ Quy định/ Quy trình đã ban hành	20	11
Tổng cộng		100	72

Theo tiêu chí đánh giá, có 04 mức độ đánh giá kết quả như sau:

- Nếu kết quả dưới 50 điểm: việc chuẩn hóa chưa đạt yêu cầu, cần có nhiều biện pháp cấp bách.

- Nếu kết quả từ 50 - 70 điểm: công tác chuẩn hóa được quan tâm nhưng chất lượng chưa cao. Cần nâng cao hoạt động chuẩn hóa, phát huy những điểm tốt, khắc phục những hạn chế.

- Nếu kết quả đạt từ 70 - 90 điểm: công tác chuẩn hóa đạt tốt, cần có một số biện pháp bổ sung, hoàn chỉnh.

- Nếu kết quả đạt từ 90 điểm trở lên: công tác chuẩn hóa đạt mức rất tốt, cần thường xuyên rà soát, cải tiến.

Như vậy, theo mức độ đánh giá trên đây, việc chuẩn hóa tại Phân viện khu vực miền Trung đạt 72/100 điểm - ở mức tốt, tuy nhiên cần có những biện pháp nhằm bổ sung, hoàn chỉnh những nội dung, yêu cầu còn thiếu.

Một số giải pháp nâng cao hiệu quả chuẩn hóa hoạt động văn phòng tại Phân viện Học viện Hành chính Quốc gia khu vực miền Trung

Nhóm giải pháp nâng cao vai trò, trách nhiệm và trình độ về chuẩn hóa hoạt động văn phòng

Nâng cao vai trò, trách nhiệm của lãnh đạo Phân viện

- Hiện nay, Phân viện mới bước vào giai đoạn đầu của sau khi sáp nhập giữa hai cơ sở đào tạo (Phân hiệu Quảng Nam của Đại học Nội vụ và Phân viện Huế của Học viện Hành chính Quốc gia). Do đó, việc nâng cao vai trò của đội ngũ lãnh đạo các phòng, khoa, trung tâm - những người được giao quyền (đặc biệt là Phòng Tổ chức - Hành chính, Phòng Quản trị và Phòng Tài chính - Kế toán) trong việc phát huy vai trò, trách nhiệm của cá nhân và đơn vị trong công tác chuẩn hóa hoạt động văn phòng.

- Lãnh đạo Phân viện cần xác định chuẩn hóa hoạt động văn phòng là quan trọng thông qua việc đưa vấn đề trên vào chiến lược phát triển hoặc kế hoạch hàng năm. Việc đưa vấn đề này vào lộ trình phát triển của Phân viện thông qua văn bản sẽ là căn cứ giúp tạo ra sự chuẩn mực, ổn định và thống nhất trong toàn đơn vị khi thực hiện các nhiệm vụ thường xuyên hàng ngày, giúp tạo ra sự phát triển bền vững đối với cơ quan.



Phân viện Học viện Hành chính Quốc gia khu vực miền Trung. Ảnh: Hải Định

- Nghiên cứu và tìm hiểu thêm về hoạt động chuẩn hóa nói chung, các tiêu chuẩn quốc tế, tiêu chuẩn quốc gia đang áp dụng hiện nay tại các cơ quan, đơn vị. Trong đó, đặc biệt chú trọng đến Luật tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật số 68/2006/QH11.

- Ban Giám đốc cần đưa nội dung giao Phòng Tổ chức - Hành chính là đơn vị chịu trách nhiệm trong việc nghiên cứu, tham mưu, triển khai các hoạt động về chuẩn hóa nói chung và chuẩn hóa hoạt động văn phòng nói riêng vào văn bản quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Phòng.

- Thường xuyên tham gia và cử các bộ phận liên quan dự các cuộc hội thảo, hội nghị, tọa đàm, tập huấn về các chủ đề xoay quanh việc chuẩn hóa nói chung và chuẩn hóa hoạt động văn phòng nói riêng.

- Ban Giám đốc Phân viện cần quyết liệt hơn nữa trong việc định kỳ kiểm tra, đánh giá việc chuẩn hóa hoạt động văn phòng cũng như có chế tài xử lý đối với những cá nhân mắc sai phạm, đồng thời tuyên dương những tập thể, cá nhân thực hiện tốt hoạt động chuẩn hóa tại Phân viện.

Nâng cao vai trò, trách nhiệm của viên chức và người lao động Phân hiệu

Có thể nói con người là yếu tố vô cùng quan trọng, là nguồn lực có vai trò quyết định đến sự thành bại của mỗi cơ quan, tổ chức; được coi là nguồn lực đặc biệt so với các nguồn lực còn lại. Chính vì vậy, việc viên chức và người lao động tại Phân viện cần nâng cao hơn nữa vai trò và lợi ích to lớn của việc chuẩn hóa nói chung và chuẩn hóa hoạt động văn phòng nói riêng bởi đây chính là đối tượng trực tiếp thực hiện các quy chế/ quy trình/ quy định. Thực tế cho thấy, nếu lãnh đạo cơ quan có chỉ đạo, yêu cầu; Phòng Tổ chức - Hành chính có phổ biến, hướng dẫn nhưng bản thân những người trực tiếp thực hiện hàng ngày là đội ngũ viên chức và người lao động không chịu tuân thủ thủ việc chuẩn hóa hoạt động văn phòng vẫn không đạt được mục đích của nó.

Từ việc hiểu rõ vai trò và tầm quan trọng của chuẩn hóa hoạt động văn phòng, mỗi viên chức và người lao động sẽ chủ động trong việc học tập, nghiên cứu, nắm vững những kiến thức cần thiết về chuẩn hóa và áp dụng chuẩn hóa vào công việc thực tế hàng ngày của mình. Điều này sẽ giúp mỗi cá nhân tạo được phong cách làm việc chuyên nghiệp, giúp nâng cao năng suất và hiệu suất trong công việc. Việc nhận thức đúng còn tạo nên cách nghĩ, cách làm mới góp phần vào sự phát triển chung của Phân viện trong thời gian tới.

Nâng cao trình độ cho viên chức và người lao động về chuẩn hóa hoạt động văn phòng

Nhằm nâng cao trình độ cho viên chức và người lao động về chuẩn hóa hoạt động văn phòng, tác giả đưa ra một vài giải pháp như sau:

Thứ nhất, cần đầu tư cho công tác đào tạo và tập huấn. Ban Giám đốc Phân viện cần thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng, hội thảo, tọa đàm hoặc mời các chuyên

gia về chia sẻ kiến thức, kỹ năng áp dụng chuẩn hóa vào công việc. Nội dung của các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tọa đàm này cần phù hợp với mục đích, tình hình thực tế tại Phân viện; cử đúng thành phần tham dự; thời lượng tổ chức phù hợp; tránh việc tổ chức qua loa, hình thức sẽ giúp viên chức và người lao động nắm rõ và áp dụng việc chuẩn hóa được đúng đắn, linh hoạt khi thực hiện giải quyết nhiệm vụ thường ngày.

Thứ hai, công tác hướng dẫn và hỗ trợ. Ban Giám đốc Phân viện cần cung cấp các tài liệu hướng dẫn, quy trình và các công cụ hỗ trợ khác (như phần mềm hoặc các ứng dụng công nghệ thông tin) để viên chức và người lao động có thể hiểu, nắm bắt và thực hiện các chuẩn mực một cách chính xác.

Thứ ba, các đơn vị cần có phân công nhiệm vụ cụ thể. Việc phân công nhiệm vụ và trách nhiệm rõ ràng đối với từng đơn vị và từng viên chức và người lao động trong đơn vị bằng văn bản sẽ đảm bảo rằng mỗi cá nhân trong Phân viện có thể hiểu và nhận thức rõ nhiệm vụ của bản thân mình; từ đó thực hiện công việc được đúng, hiệu quả và trách nhiệm.

Thứ tư, kiểm tra và đánh giá. Việc thực hiện công tác kiểm tra và đánh giá thường xuyên để đảm bảo rằng các quy chế, quy định, quy trình về hoạt động văn phòng được viên chức và người lao động thực hiện đúng hay không; đồng thời kịp thời điều chỉnh nếu trong quá trình thực hiện có phát sinh những vướng mắc hoặc vấn đề chưa phù hợp với thực tế.

Thứ năm, xây dựng môi trường làm việc tốt. Việc quan tâm, trú trọng đến môi trường làm việc tốt (gồm không gian, cảnh quan nơi làm việc; đảm bảo điều kiện và phương tiện làm việc; chế độ đãi ngộ và chính sách...) cũng góp phần trong việc tạo động lực làm việc tích cực và hỗ trợ, giúp đỡ viên chức và người lao động được tập trung, yên tâm làm việc hiệu quả hơn.

Thứ sáu, cải tiến và tối ưu hóa quy trình. Việc đưa ra những phương án cải tiến và tối ưu hóa các quy trình làm việc giúp người lao động đạt được năng suất, hiệu quả cao khi thực hiện công việc.

Nhóm giải pháp về các quy phạm nội bộ

Rà soát lại toàn bộ các quy chế, quy định về hoạt động văn phòng

Hiện nay Phân viện bước vào giai đoạn đầu của sau khi sáp nhập giữa hai cơ sở đào tạo (Phân hiệu Quảng Nam của Đại học Nội vụ và Phân viện Huế của Học viện Hành chính Quốc gia), các quy chế và quy định được thiết lập trong quá khứ có thể không phù hợp với các hoạt động hiện tại và những yêu cầu mới của Phân viện trong giai đoạn hiện nay. Việc rà soát lại và tối ưu hóa quy trình sẽ giúp đảm bảo rằng các quy chế, quy định và

quy trình được đúng với quy định của pháp luật đồng thời phù hợp với Phân viện trong bối cảnh hiện nay và đáp ứng được các yêu cầu mới.

Nghiên cứu, xây dựng và hoàn thiện các cơ chế, chính sách, văn bản chỉ đạo, hướng dẫn chuẩn hóa hoạt động văn phòng

Các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn khi xây dựng cần đảm bảo chi tiết, đầy đủ và rõ ràng, đảm bảo tính pháp lý. Hiện nay, Phân viện đang trong quá trình xây dựng, hoàn thiện lại các văn bản quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các đơn vị thuộc Phân viện thì việc đưa nội dung chuẩn hóa hoạt động văn phòng vào các văn bản trên là điều cần thiết để việc chuẩn hóa và phối hợp thực hiện các hoạt động chuẩn hóa giữa các phòng, khoa, trung tâm thuộc Phân hiệu được nhịp nhàng, hiệu quả.

Nhóm giải pháp về chuẩn hóa các quy chế, quy định, quy trình hoạt động của văn phòng

Hoàn thiện các quy chế, quy định, quy trình hiện hành về hoạt động văn phòng

Để các quy chế, quy định, quy trình trên khi xây dựng hoàn thiện xong được áp dụng hiệu quả vào thực tiễn, Phân viện cần tiến hành rà soát các văn bản quy định về vấn đề trên tại hai đơn vị cũ (Phân hiệu Quảng Nam của Trường Đại học Nội vụ Hà Nội và Phân viện tại thành phố Huế của Học viện Hành chính Quốc gia). Trên cơ sở đó xác định những hoạt động nào đã được chuẩn hóa bởi cơ quan nhà nước và cấp trên (Bộ Nội vụ) hoặc Học viện Hành chính Quốc gia ban hành mà đã bao phủ và phù hợp với tình hình thực tiễn thì áp dụng luôn, không cần ban hành các chuẩn mực mới. Còn lại những quy định chưa thực sự phù hợp với đơn vị thì ban hành thêm cho phù hợp hoặc những hoạt động chưa được chuẩn hóa thì cần chuẩn hóa bằng các quy định, quy chế, quy trình nội bộ.

Nghiên cứu, ban hành thêm những quy chế, quy định mới phù hợp với thực tiễn

Qua khảo sát của tác giả, hệ thống các quy chế, quy định, quy trình của (Phân hiệu Quảng Nam của Trường Đại học Nội vụ Hà Nội và Phân viện tại thành phố Huế của Học viện Hành chính Quốc gia) đối với hoạt động văn phòng đã đáp ứng được 8/10 hoạt động trong danh mục cần có. Để hoạt động văn phòng được thực hiện tốt hơn, bên cạnh những hoạt động đã được chuẩn hóa trước đây, Phân viện cần dành sự quan tâm đến các hoạt động văn phòng chưa được chuẩn hóa như công tác lễ tân; công tác tổ chức hội họp, sự kiện, hội nghị đồng thời xây dựng và tuyên bố sứ mệnh, tầm nhìn, giá trị cốt lõi của Học viện.

Tăng cường việc truyền thông, hướng dẫn, kiểm tra, đánh giá

Thứ nhất, cần linh hoạt áp dụng nhiều hình thức để truyền thông, phổ biến, hướng dẫn thực hiện các quy chế, quy định, quy trình do Phân viện ban hành hoặc áp dụng.

Thứ hai, cần xây dựng các tiêu chí cụ thể làm cơ sở cho việc kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các quy chế, quy định và quy trình, lên kế hoạch kiểm tra đồng thời có chế tài khen thưởng, xử phạt đối với những cá nhân thực hiện tốt và chưa tốt. Việc kiểm tra này sẽ giúp Phân viện có căn cứ để đánh giá sự phù hợp của các nội dung chuẩn hóa khi áp dụng vào thực tế; đồng thời kịp thời có biện pháp điều chỉnh, bổ sung, thay thế những nội dung chưa phù hợp.

Thứ ba, sau khi kiểm tra, đánh giá, Phân viện cần có những biện pháp nhằm khắc phục hạn chế và cải tiến một số quy trình công việc trong hoạt động văn phòng. Việc kiểm tra, đánh giá và cải tiến các quy chế, quy định, quy trình cần được thực hiện thường xuyên và liên tục, Phân viện cần đưa vấn đề này vào kế hoạch quý, kế hoạch 6 tháng và kế hoạch năm.

Tăng cường việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động văn phòng và chuẩn hóa hoạt động văn phòng

Trong thời kỳ công nghệ 4.0 đang phát triển mạnh mẽ trong hầu hết các hoạt động thì việc cần tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động văn phòng và chuẩn hóa hoạt động văn phòng được coi là việc làm cần thiết nhằm đem lại hiệu quả, năng suất làm việc cao; giúp cơ quan tiết kiệm được thời gian, công sức, tiền bạc.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin có thể áp dụng trong việc áp dụng các phần mềm quản lý trong các lĩnh vực như: công tác văn thư lưu trữ; công tác quản lý nhân sự; giao việc và theo dõi tiến độ, kết quả giải quyết công việc; quản lý và khai thác tài sản; công tác thi đua khen thưởng...

Kết luận

Qua những phân tích trên, chúng tôi rút ra những kết luận như sau: Nhận thức sâu sắc vai trò, tầm quan trọng và lợi ích to lớn của việc chuẩn hóa hoạt động văn phòng tại các cơ quan, đơn vị; từ thực trạng chuẩn hóa hoạt động văn phòng tại Phân viện khu vực miền Trung - Học viện Hành chính Quốc gia, tác giả đã áp dụng khung tiêu chí đánh giá kết quả chuẩn hóa hoạt động văn phòng để đánh giá kết quả chuẩn hóa hoạt động văn phòng tại Phân viện, từ đó tác giả đã đưa ra 03 nhóm giải pháp tối ưu, phù hợp với thực trạng Phân viện trong giai đoạn hiện nay. Nếu thực hiện tốt những giải pháp này sẽ giúp công tác chuẩn hóa hoạt động văn phòng tại Phân viện được nề nếp, thống nhất, hiệu quả đồng thời giúp nâng cao vị thế, hình ảnh của Phân viện.

Tài liệu tham khảo

- Kỷ yếu Hội thảo khoa học của Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn (Đại học Quốc gia Hà Nội) (2005). *Quản trị văn phòng - Lý luận và thực tiễn*. Hà Nội: Đại học Quốc gia Hà Nội.
- Nguyễn Hữu Tri (2005). *Giáo trình Quản trị văn phòng*. Thành phố Hồ Chí Minh: Khoa học và Kỹ thuật.
- Nguyễn Mạnh Cường (2022). “Quan điểm và cách tiếp cận về Văn phòng và Quản trị văn phòng”. *Kỷ yếu Hội thảo Trường Đại học Nội vụ Hà Nội*. Số tháng 7/2022.
- Nguyễn Như Ý (1999). *Đại từ điển Tiếng Việt*. Hà Nội: Văn hóa Thông tin.
- Phong Lâm (2022). “Hệ thống chính sách về tiêu chuẩn, quy chuẩn của các nước trên thế giới”. TBT An Giang. <http://tbtagi.angiang.gov.vn/>
- Phùng Thị Phương Liên (2018). *Chuẩn hóa hoạt động văn phòng tại Hội sở Ngân hàng Thương mại cổ phần kỹ thương Việt Nam*. Luận văn thạc sĩ, Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, Hà Nội.
- Trần Văn Chánh (1999). *Từ điển Hán Việt*. Thành phố Hồ Chí Minh: Trẻ.
- Văn Tân (1997). *Từ điển Tiếng Việt*. Hà Nội: Khoa học xã hội.
- Vũ Thị Phụng (2022). *Tập bài giảng học phần Tổ chức khoa học hoạt động văn phòng*, Tư liệu Khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội.
- Vũ Thị Phụng (chủ biên) cùng các cộng sự (2021). *Giáo trình Lý luận về Quản trị văn phòng*. Hà Nội: Đại học Quốc gia Hà Nội.