

**BỘ CÔNG THƯƠNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SAO ĐỎ  
\*\*\*\*\***

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN  
QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG**

**Số tín chỉ: 03**

**Trình độ đào tạo: Đại học**

**Ngành đào tạo: Kế toán**

**Năm 2022**

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

**Trình độ đào tạo: Đại học**

**Ngành đào tạo: Kế toán**

- 1. Tên học phần:** Quản trị văn phòng
- 2. Mã học phần:** QTKD 050
- 3. Số tín chỉ:** 3 (2,1)
- 4. Trình độ cho sinh viên:** Năm thứ 2
- 5. Phân bổ thời gian**
  - Lên lớp: 30 giờ lý thuyết, 30 giờ thực hành
  - Tự học: 90 giờ
- 6. Điều kiện tiên quyết:** Không
- 7. Giảng viên**

STT	Học hàm, học vị, họ tên	Số điện thoại	Email
1	ThS. Nguyễn Thị Thủy	0978.936.919	nguyenthuy1216@gmail.com
2	ThS. Ngô Thị Luyến	0977.336.889	ngothiluyendhsd@gmail.com
3	ThS. Vũ Thị Hương	0977.244.097	huongvudhsd20102014@gmail.com

**8. Mô tả nội dung của học phần**

Học phần Quản trị văn phòng nhằm trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về các công việc liên quan tới văn phòng và tổ chức kiểm tra công việc văn phòng. Giúp cho sinh viên có cái nhìn tổng quát về công việc văn phòng trong các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh.

**9. Mục tiêu và chuẩn đầu ra học phần**

**9.1. Mục tiêu**

Mục tiêu học phần thỏa mãn mục tiêu của chương trình đào tạo:

Mục tiêu	Mô tả mục tiêu	Mức độ theo thang đo Bloom	Đáp ứng mục tiêu của CTĐT
MT1	<b>Kiến thức</b>		
MT1.1	Có kiến thức cơ bản về văn phòng, quản trị văn phòng, cơ cấu tổ chức của văn phòng và các loại lao động trong văn phòng.	2	[1.2.1.1b.] [1.2.1.2a.]
MT1.2	Phân tích được công việc phải làm của một quản trị viên văn phòng trong một số trường hợp và vận	4	

<b>Mục tiêu</b>	<b>Mô tả mục tiêu</b>	<b>Mức độ theo thang đo Bloom</b>	<b>Đáp ứng mục tiêu của CTĐT</b>
	dụng vào công việc thực tế sau khi ra trường.		
MT1.3	Có kỹ năng soạn thảo một số văn bản hành chính thông thường.	3	
<b>MT2</b>	<b>Kỹ năng</b>		
MT2.1	Hình thành tư duy logic và kỹ năng phân tích một số nghiệp vụ của quản trị viên văn phòng trong một số trường hợp.	4	[1.2.2.1]
MT2.2	Thực hiện đúng các nghiệp vụ của quản trị viên văn phòng.	3	
MT2.3	Biết xử lý một số tình huống và đưa ra được quyết định phù hợp của nhà quản trị văn phòng.	3	
<b>MT3</b>	<b>Mức tự chủ và trách nhiệm</b>		
MT3.1	Nhận thức được ý nghĩa, tầm quan trọng của công tác quản trị văn phòng, tuân theo các nguyên tắc trong việc thực hiện các nghiệp vụ văn phòng.	5	[1.2.3.1] [1.2.3.2]
MT3.2	Có năng lực phân tích, đánh giá, dự báo và lập kế hoạch trong quản lý doanh nghiệp.	5	

## 9.2. Chuẩn đầu ra

Sự phù hợp của chuẩn đầu ra học phần với chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo:

<b>CDR học phần</b>	<b>Mô tả CDR học phần</b>	<b>Mức độ theo thang đo Bloom</b>	<b>Đáp ứng CDR của CTĐT</b>
<b>CDR1</b>	<b>Kiến thức</b>		
CDR1.1	Trình bày được chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức, quy chế hoạt động và các loại lao động của bộ phận văn phòng.	2	[2.1.2] [2.1.3]
CDR1.2	Có kiến thức về các nghiệp vụ văn phòng cơ bản: Nghiệp vụ lễ tân đãi khách, nghiệp vụ tổ chức hội họp, hội nghị, nghiệp vụ tổ chức các chuyến đi công tác, nghiệp vụ văn thư lưu trữ.	2	
CDR1.3	Nắm được nguyên tắc và phân tích được quy trình giải quyết quản lý văn bản trong cơ quan, tổ chức.	4	
CDR1.4	Trình bày được các quy định, thể thức trong soạn	2	

<b>CDR học phần</b>	<b>Mô tả CDR học phần</b>	<b>Mức độ theo thang đo Bloom</b>	<b>Đáp ứng CDR của CTĐT</b>
	thảo một số loại văn bản thông dụng và quy định trong công tác lưu trữ.		
<b>CDR2</b>	<b>Kỹ năng</b>		
CDR2.1	Sắp xếp, tổ chức công việc và nơi làm việc khoa học, thực hiện giao tiếp ứng xử văn hoá trong môi trường làm việc trong văn phòng.	3	[2.2.5]
CDR2.2	Phân tích và thực hiện chuẩn các nghiệp vụ cơ bản của văn phòng: Nghiệp vụ tổ chức hội nghị, hội họp, nghiệp vụ tổ chức các chuyến công tác, nghiệp vụ công tác lễ tân và đón tiếp khách.	4	
CDR2.3	Có kỹ năng quản lý soạn thảo các loại văn bản và lưu trữ văn thư đúng nghiệp vụ.	3	
CDR2.4	Phân tích và soạn thảo một số loại văn bản hành chính thông dụng đúng quy định và thể thức hiện hành.	4	
<b>CDR3</b>	<b>Mức tự chủ và trách nhiệm</b>		
CDR3.1	Nghiêm túc tuân thủ các nguyên tắc trong việc thực hiện một số nghiệp vụ văn phòng.	3	[2.3.1]
CDR3.2	Có năng lực định hướng, lập kế hoạch, quản lý, giám sát, đánh giá và đưa ra kết luận các công việc thuộc chuyên môn nghề nghiệp.	5	[2.3.3] [2.3.4]

**10. Ma trận liên kết nội dung với chuẩn đầu ra học phần**

Chương	Nội dung học phần	Chuẩn đầu ra của học phần									
		CDR1				CDR2				CDR3	
		CDR 1.1	CDR 1.2	CDR 1.3	CDR 1.4	CDR 2.1	CDR 2.2	CDR 2.3	CDR 2.4	CDR 3.1	CDR 3.2
1	<b>Chương 1. Những vấn đề chung về văn phòng và tổ chức văn phòng</b> 1.1. Đại cương về văn phòng và quản trị văn phòng 1.2. Công tác tổ chức văn phòng 1.3. Quản trị lao động văn phòng	2				3				3	5
2	<b>Chương 2. Một số nghiệp vụ cơ bản của văn phòng</b> 2.1. Tổ chức tiếp khách 2.2. Tổ chức hội họp, hội nghị 2.3. Tổ chức các chuyến đi công tác		2				4			3	5
3	<b>Chương 3. Công tác văn thư và lưu trữ</b> 3.1. Công tác văn thư 3.2. Công tác lưu trữ			4				3		3	5
4	<b>Chương 4. Kỹ thuật soạn thảo một số văn bản hành chính thông thường</b> 4.1. Những vấn đề chung về soạn thảo văn bản 4.2. Kỹ thuật soạn thảo một số văn bản hành chính thông thường				2				4	3	5

## 11. Đánh giá học phần

### 11.1. Ma trận phương pháp kiểm tra đánh giá với chuẩn đầu ra học phần

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Phương pháp kiểm tra đánh giá (Hình thức, thời gian, thời điểm)	CĐR của học phần			Ghi chú
					CĐR1	CĐR2	CĐR3	
1	Điểm kiểm tra thường xuyên; điểm đánh giá nhận thức và thái độ; điểm chuyên cần.	01 điểm	20%	+ Hình thức: Vấn đáp; thực hành. + Thời điểm: Trong các giờ học trên lớp.	CĐR1.1, CĐR1.2, CĐR1.3, CĐR1.4.	CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR2.3, CĐR2.4.	CĐR3.1, CĐR3.2.	Trung bình cộng các điểm đánh giá
2	Điểm kiểm tra giữa học phần.	01 điểm	30%	+ Hình thức: Thực hành; + Thời gian: 90 phút; + Thời điểm: Giờ học 31, 32 trên lớp.	CĐR1.1, CĐR1.2.	CĐR2.1, CĐR2.2.	CĐR3.1, CĐR3.2.	01 bài kiểm tra
3	Điểm thi kết thúc học phần.	01 điểm	50%	+ Hình thức: Thực hành; + Thời gian: 90 phút; + Thời điểm: Theo lịch thi học kỳ.	CĐR1.1, CĐR1.2, CĐR1.3, CĐR1.4.	CĐR2.1, CĐR2.2, CĐR2.3, CĐR2.4.	CĐR3.1, CĐR3.2.	01 bài thi

### 11.2. Cách tính điểm học phần

Điểm học phần là trung bình cộng các điểm thành phần đã nhân trọng số. Tính theo thang điểm 10, làm tròn đến một chữ số thập phân. Sau đó chuyển thành thang điểm chữ và thang điểm 4.

## 12. Yêu cầu học phần

Sinh viên thực hiện những yêu cầu sau:

- Tham gia tối thiểu 80% số giờ học trên lớp dưới sự hướng dẫn của giảng viên.
- Đọc và nghiên cứu tài liệu phục vụ học phần, hoàn thành các bài tập thực hành cá nhân và bài tập nhóm.

- Chủ động ôn tập theo đề cương ôn tập được giảng viên cung cấp.
- Tham gia kiểm tra giữa học phần, thi kết thúc học phần.
- Dụng cụ học tập: Máy tính, vở ghi, bút,...

### 13. Tài liệu phục vụ học phần

#### - Tài liệu chính:

[1] - Trường Đại học Sao Đỏ (2022), *Giáo trình Quản trị văn phòng*.

[2] - GS.TS. Nguyễn Thành Độ, ThS. Nguyễn Ngọc Diệp, ThS. Trần Phương Hiền (2012), *Giáo trình Quản trị văn phòng*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.

#### - Tài liệu tham khảo:

[3] - PGS.TS. Vũ Thị Phụng (2021), *Giáo trình Lý luận về quản trị văn phòng*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

[4] - PGS.TS. Nguyễn Hữu Tri (2006), *Nghiệp vụ thư ký văn phòng*, NXB Khoa học và kỹ thuật.

[5] - Các văn bản liên quan gồm: Nghị định 30/2020/NĐ-CP của Chính phủ về công tác văn thư, Nghị định 26/2020/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ bí mật Nhà nước,...

### 14. Nội dung chi tiết học phần và phương pháp dạy - học

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy - học	CDR học phần
1	<p><b>Chương 1. Những vấn đề chung về văn phòng và tổ chức văn phòng</b></p> <p><b>Mục tiêu chương:</b> Trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về văn phòng, quản trị văn phòng, công tác tổ chức văn phòng và lao động trong văn phòng.</p> <p><b>Nội dung cụ thể:</b></p> <p><b>1.1. Đại cương về văn phòng và quản trị văn phòng</b></p> <p>1.1.1. Văn phòng</p> <p>1.1.2. Quản trị văn phòng</p> <p><b>1.2. Công tác tổ chức văn phòng</b></p> <p>1.2.1. Cơ cấu tổ chức</p> <p>1.2.2. Tổ chức nơi làm việc</p>	8 (4LT, 4TH)	<p><b>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Hướng dẫn thực hành</b></p> <p><b>- Giảng viên:</b></p> <p>+ Giải thích các khái niệm, định nghĩa.</p> <p>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</p> <p>+ Giao bài tập thực hành cho sinh viên và hướng dẫn thực hành.</p> <p><b>- Sinh viên:</b></p> <p>+ Đọc trước tài liệu:</p> <p>[1]: Chương 1;</p> <p>[2]: Chương 1, 2, 3.</p> <p>[3]: Chương 1, 2, 3, 4.</p>	CDR1.1, CDR2.1, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy - học	CDR học phần
	<p>1.2.3. Trang thiết bị</p> <p>1.2.4. Quy chế tổ chức và hoạt động</p> <p><b>1.3. Quản trị lao động văn phòng</b></p> <p>1.3.1. Khái niệm, vai trò và phân loại lao động văn phòng</p> <p>1.3.2. Thư ký văn phòng</p> <p>1.3.3. Chánh văn phòng</p> <p>1.3.4. Giao tiếp trong văn phòng</p> <p><b>Bài tập thực hành chương 1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Làm quen với các thiết bị làm việc trong văn phòng và sắp xếp khu vực làm việc của một thư ký khoa học, ngăn nắp.</li> <li>- Thực hành lập kế hoạch văn phòng phẩm.</li> </ul>		<p>[4]: Chương 1, 2, 3.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</li> <li>+ Làm bài tập thực hành theo giảng viên hướng dẫn.</li> </ul>	
2	<p><b>Chương 2. Một số nghiệp vụ cơ bản của văn phòng</b></p> <p><b>Mục tiêu chương:</b> Trình bày được nội dung các nghiệp vụ cơ bản của văn phòng: nghiệp vụ tổ chức tiếp khách, nghiệp vụ tổ chức hội họp, hội nghị, nghiệp vụ tổ chức các chuyên công tác.</p> <p><b>Nội dung cụ thể:</b></p> <p><b>2.1. Tổ chức tiếp khách</b></p> <p>2.1.1. Tổ chức công tác lễ tân</p> <p>2.1.2. Tổ chức tiếp khách</p> <p>2.1.3. Đãi khách</p> <p>2.1.4. Lễ tân hội nghị và tiệc chiêu đãi</p> <p><b>2.2. Tổ chức hội họp, hội nghị</b></p> <p>2.2.1. Những vấn đề chung về hội họp, hội nghị</p>	20 (10LT, 8TH, 2KT)	<p><b>Thuyết trình; Phương pháp động não; Tổ chức học theo nhóm; Hướng dẫn thực hành</b></p> <p><b>- Giảng viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Giải thích các khái niệm, định nghĩa.</li> <li>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</li> <li>+ Giao bài tập cá nhân, bài tập nhóm và hướng dẫn thực hành.</li> </ul> <p><b>- Sinh viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đọc trước tài liệu:</li> </ul> <p>[1]: Chương 2. [2]: Chương 6, 7, 8. [3]: Chương 9, 10.</p>	CDR1.1, CDR1.2, CDR2.1, CDR2.2, CDR3.1, CDR3.2.



TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy - học	CDR học phần
	<p>2.2.2. Hoạch định và tổ chức các cuộc họp, hội nghị</p> <p><b>2.3. Tổ chức các chuyến đi công tác</b></p> <p>2.3.1. Hoạch định sắp xếp các chuyến đi công tác</p> <p>2.3.2. Trách nhiệm của thư ký và văn phòng trong thời gian thủ trưởng vắng mặt</p> <p><b>Bài thực hành chương 2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lập kế hoạch tổ chức cho một hội nghị của cơ quan.</li> <li>- Lên lịch làm việc của văn phòng, của cá nhân.</li> <li>- Thực hành đón tiếp khách theo tình huống.</li> <li>- Thực hành sắp xếp chỗ ngồi cho khách.</li> </ul>		<p>[4]: Chương 7, 8.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</li> <li>+ Làm bài tập thực hành theo giảng viên hướng dẫn.</li> </ul>	
3	<p><b>Chương 3. Công tác văn thư và lưu trữ</b></p> <p><b>Mục tiêu chương:</b> Sinh viên có kỹ năng lập sổ quản lý các loại văn bản và lưu trữ văn thư theo đúng quy định.</p> <p><b>Nội dung cụ thể:</b></p> <p><b>3.1. Công tác văn thư</b></p> <p>3.1.1. Khái quát về công tác văn thư</p> <p>3.1.2. Nội dung nghiệp vụ công tác văn thư</p> <p>3.1.3. Công tác lập hồ sơ</p> <p>3.1.4. Nộp lưu hồ sơ vào lưu trữ cơ quan</p> <p><b>3.2. Công tác lưu trữ</b></p>	12 (6LT, 6TH)	<p><b>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Hướng dẫn thực hành</b></p> <p><b>- Giảng viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Giải thích các khái niệm, định nghĩa.</li> <li>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</li> <li>+ Giao bài tập thực hành cho sinh viên.</li> </ul> <p><b>- Sinh viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đọc trước tài liệu:</li> </ul> <p>[1]: Chương 3; [2]: Chương 9, 10. [3]: Chương 8.</p>	CDR1.3, CDR2.3, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy - học	CDR học phần
	<p>3.2.1. Khái niệm, vai trò và tính chất của công tác lưu trữ</p> <p>3.2.2. Nội dung của công tác lưu trữ</p> <p><b>Bài tập thực hành chương 3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hành lập và ghi sổ đăng ký văn bản đến.</li> <li>- Thực hành lập và ghi sổ đăng ký văn bản đi.</li> <li>- Thực hành lập sổ ghi văn bản “mật”.</li> </ul>		<p>[5]: Nghị định 30/2020/NĐ-CP của Chính phủ về công tác văn thư, Nghị định 26/2020/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ bí mật Nhà nước,...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</li> <li>+ Làm bài tập thực hành theo giảng viên hướng dẫn.</li> </ul>	
4	<p><b>Chương 4. Kỹ thuật soạn thảo một số văn bản hành chính thông thường</b></p> <p><b>Mục tiêu chương:</b> Trình bày được những quy định chung về soạn thảo văn bản và thực hiện soạn thảo được một số loại văn bản hành chính thông thường.</p> <p><b>Nội dung cụ thể:</b></p> <p><b>4.1. Những vấn đề chung về soạn thảo văn bản</b></p> <p><b>4.2. Kỹ thuật soạn thảo một số văn bản hành chính thông thường</b></p> <p>4.2.1. Quyết định</p> <p>4.2.2. Báo cáo</p> <p>4.2.3. Công văn</p> <p>4.2.4. Tờ trình</p> <p>4.2.5. Thông báo</p> <p>4.2.6. Biên bản</p>	20 (10LT, 10TH)	<p><b>Thuyết trình; Dạy học dựa trên vấn đề; Hướng dẫn thực hành</b></p> <p><b>- Giảng viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Giải thích các khái niệm, định nghĩa.</li> <li>+ Nêu vấn đề, hướng dẫn sinh viên giải quyết vấn đề.</li> <li>+ Giao bài tập và hướng dẫn thực hành.</li> </ul> <p><b>- Sinh viên:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đọc trước tài liệu:</li> </ul> <p>[1]: Chương 4; [2]: Chương 11, 12.</p> <p>[5]: Nghị định 30/2020/NĐ-CP của Chính phủ về công tác văn thư.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Lắng nghe, ghi chép và giải quyết các vấn đề.</li> </ul>	CDR1.4, CDR2.4, CDR3.1, CDR3.2.

TT	Nội dung giảng dạy	Số giờ	Phương pháp dạy - học	CDR học phần
	4.2.7. Hợp đồng <b>Bài tập thực hành chương 4:</b> Soạn thảo và định dạng một số loại văn bản hành chính đúng thể thức: Quyết định; Báo cáo; Công văn; Tờ trình; Thông báo; Biên bản; Hợp đồng.		+ Làm bài tập thực hành theo giảng viên hướng dẫn.	

Hải Dương, ngày 09 tháng 08 năm 2022

KT. HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN



TS. Nguyễn Thị Kim Nguyên

Nguyễn Minh Tuấn

Nguyễn Thị Ngọc Mai