



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần

- Tên học phần: **Kỹ năng hành chính văn phòng**
- Mã học phần: SKL
- Số tín chỉ: 3 (3/0/6)
- Cấp đào tạo: Đại học
- Loại học phần (bắt buộc/tự chọn): Tự chọn
- Học phần tiên quyết/ Học phần trước: Tinh thần khởi nghiệp, Phương pháp học đại học, Quản trị học, Nhập môn Marketing.
- Đơn vị phụ trách: Khoa Kinh tế Quản trị
- Số giờ tín chỉ: 3, trong đó:
 - Lý thuyết: 3 TC (1 tín chỉ LT = 15 tiết)
 - Thực hành: 0 TC (1 tín chỉ TH = 30 tiết)

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

- Họ và tên: Trần Huy Cường
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: 8:00 -16:00
- Địa điểm làm việc: Khoa Kinh tế Quản trị - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 093.675.6614
- Email: cuongth@vhu.edu.vn

Giảng viên 2:

- Họ và tên: Huỳnh Thị Ngọc Quý
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: 8:00 -16:00
- Địa điểm làm việc: Khoa Kinh tế Quản trị - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 0909654006
- Email: quyhtn@vhu.edu.vn

3. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần gồm 5 chương, cung cấp cho người học kiến thức tổng quát về công tác nghiệp vụ văn phòng và quản trị hoạt động hành chính văn phòng, nhằm giúp
VHU.CTDT.BM02

người học lập được kế hoạch hội nghị, hội họp, đi công tác, tiếp khách, soạn thảo văn bản hành chính thông dụng ... một cách khoa học và hiệu quả khi đi làm thực tế ở doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, môn học tích hợp giảng dạy các kỹ năng tư duy như phản biện, giải quyết vấn đề và kỹ năng mềm bao gồm: giao tiếp, làm việc nhóm, thuyết trình.

4. Mục tiêu của học phần

Học phần có những mục tiêu:

Môn học cung cấp cho sinh viên những kiến thức về cơ bản về công tác văn phòng, cũng như một số nghiệp vụ cơ bản về công tác văn phòng.... Bên cạnh đó môn học rèn luyện cho người học kỹ năng cơ bản trong nghiệp vụ xử lý trong công việc văn phòng như: Tiến trình xử lý công văn, Thu thập và xử lý thông tin, Tổ chức hội họp, Tổ chức chuyển đi công tác, Tiếp khách trực diện, Tiếp khách qua điện thoại, Soạn thảo văn bản, Kỹ thuật viết Email, Lưu trữ tài liệu, Thực hành Photocopy, đóng dấu...

- Phát triển kỹ năng phân tích, lập luận, và thuyết trình hiệu quả.

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra (Bắt đầu bằng động từ theo thang Bloom)
Kiến thức	
CLO1	<i>Áp dụng những kiến thức cơ bản về công tác văn phòng và quản trị hành chính văn phòng.</i>
CLO2	<i>Phân tích các hoạt động trong công tác văn phòng để quản trị doanh nghiệp.</i>
Kỹ năng	
CLO3	<i>Thực hiện các công việc mà nhân viên văn phòng phải làm như: soạn thảo văn bản, lập kế hoạch tổ chức hội họp, sự kiện, tổ chức chuyển đi công tác cho lãnh đạo, giao tiếp, viết email... một cách thành thạo và chuyên nghiệp</i>
CLO4	<i>Vận dụng tư duy sáng tạo giải quyết các tình huống trong khi làm việc với người khác hay làm việc nhóm.</i>
Mức độ tự chủ và trách nhiệm	
CLO5	<i>Thể hiện thái độ học tập nghiêm túc, tự học, tự đánh giá điều chỉnh học tập.</i>

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo và Chuẩn đầu ra học phần

Chuẩn đầu ra	PL O 1	PL O2	PL O 3.1	PL O 3.2	PLO 3.3	PLO 5.1	PL O 5.2	PL O 5.3	PL O 5.4	PL O 5.5	PLO 6.1	PL O 6.2
CLO1	X	X										
CLO2			X	X	X							
CLO3						X	X	X	X	X	X	X
CLO4											X	X
CLO5											X	X

Ghi chú: *PLOs (Programme Learning Outcomes): Chuẩn đầu ra cấp CTĐT*

CLOs (Course Learning Outcomes): Chuẩn đầu ra học phần

6. Nội dung chi tiết của học phần

6.1. Lý thuyết

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
Chương 1	TỔNG QUAN VỀ VĂN PHÒNG	CLO1, CLO2
1.1.	<i>Văn phòng, chức năng và nhiệm vụ</i>	
1.2.	<i>Quản trị, chức năng và quản trị văn phòng</i>	
1.3.	<i>Tổ chức văn phòng</i>	
1.4.	<i>Các phương pháp bố trí văn phòng</i>	
Chương 2	KỸ NĂNG SOẠN THẢO VĂN BẢN	
2.1.	Một số khái niệm cơ bản về văn bản	CLO 3, CLO 4, CLO5
2.2.	Thể thức trình bày văn bản	
2.3.	Sơ đồ bố trí trình bày văn bản	
2.4.	Văn phong và ngôn ngữ văn bản	
2.5.	Soạn thảo văn bản hành chính thông dụng	
Chương 3	MỘT SỐ NGHIỆP VỤ CƠ BẢN CỦA VĂN PHÒNG	
3.1.	Những vấn đề chung về hội họp	CLO 3, CLO 4, CLO5
3.2.	Tổ chức chuyển đi công tác	
3.3.	Các phương tiện giao tiếp	
3.4.	Tiếp khách trực diện	
3.5.	Tiếp khách qua điện thoại	

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
Chương 4	CÔNG TÁC VĂN THƯ – LƯU TRỮ	
4.1	Công tác văn thư	CLO 1, CLO 2, CLO 3, CLO 4, CLO 5
4.2	Công tác lưu trữ	
Chương 5	HƯỚNG DẪN VẬN DỤNG	
5.1.	Soạn thảo văn bản	CLO 1, CLO 3, CLO 4, CLO 5
5.2.	Kỹ năng soạn thảo Email	
5.3.	Photocopy	
5.4.	Đóng dấu	

6.2. Thực hành

	Nội dung	Đáp ứng CLOs
6.2.1.	Bài tập cá nhân	CLO1,CLO2 CLO3,CLO4,
6.2.2.	Bài tập nhóm	
	- Người học làm bài tập theo yêu cầu của giảng viên - Các nhóm báo cáo kết quả làm việc trước lớp.	CLO1,CLO2, CLO3,CLO4, CLO 5

7. Phân bổ thời gian theo tiết và điều kiện thực hiện:

Chương	Tên chương	Số tiết tín chỉ					Ghi chú
		Lý thuyết	Bài tập	Thực hành	Tự học	Tổng	
1	TỔNG QUAN VỀ VĂN PHÒNG	10				30	
2	KỸ NĂNG SOẠN THẢO VĂN BẢN	10	10	10	20	50	
3	MỘT SỐ NGHIỆP VỤ CƠ BẢN CỦA VĂN PHÒNG	10		20		30	
4	CÔNG TÁC VĂN THƯ – LƯU TRỮ	5		10		15	
5	HƯỚNG DẪN VẬN DỤNG	10		20		30	Tại lớp có hướng dẫn GV
Tổng		45	10	60	20	135	

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

1. Các phương pháp bố trí văn phòng tại các doanh nghiệp hiện nay.
2. Lập kế hoạch tổ chức hội họp, hội nghị, sự kiện.
3. Lập kế hoạch tổ chức chuyến công tác cho lãnh đạo
4. Viết và trình bày kịch bản giao tiếp tại lễ tân.
5. Lập kế hoạch tổ chức chuyến tham quan nghỉ mát cho công ty.

8. Phương pháp giảng dạy:

Giảng viên giảng dạy với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết trình
- Hướng dẫn tự học
- Thảo luận nhóm

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp giảng dạy

Phương pháp giảng dạy	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Thuyết trình			X	X	X
Thảo luận nhóm	X	X	X	X	X
Hướng dẫn tự học	X	X	X	X	X

9. Phương pháp học tập

Sinh viên học tập với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết trình
- Làm việc nhóm
- Tự học, tự nghiên cứu

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp học tập

Phương pháp học tập	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Thuyết trình			X	X	X
Làm việc nhóm	X	X	X	X	X
Tự học, tự nghiên cứu	X	X	X	X	X

10. Nhiệm vụ của sinh viên

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp và giờ thuyết trình (sinh viên chỉ được vắng mặt tối đa 20% thời gian lên lớp của học phần).
- Đọc tài liệu tham khảo bắt buộc và bổ trợ do giảng viên giới thiệu.
- Hoàn thành đầy đủ các bài tập cá nhân, bài tập nhóm.
- Tham gia làm tiểu luận thúc học phần.

11. Thang điểm đánh giá: Điểm đánh giá quá trình và điểm thi kết thúc học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến 1 chữ số thập phân.

12. Phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập

Sinh viên được đánh giá kết quả học tập trên cơ sở hai điểm thành phần như sau:

1. *Điểm đánh giá quá trình: trọng số 40% bao gồm:*

- Điểm chuyên cần: 10, trọng số 10%
- Điểm kiểm tra thường xuyên: 30, trọng số 30%

2. *Điểm thi kết thúc học phần: trọng số 60%*

Hình thức thi: Tiểu luận

Ma trận quan hệ giữa Chuẩn đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá

Hình thức đánh giá	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5
Tiểu luận		X	X	X	X
Thuyết trình			X	X	X

13. Tài liệu phục vụ cho học phần (các tài liệu xuất bản từ năm 2017 trở lại đây và cung cấp được cho Trung tâm Học liệu nơi đặt tài liệu)

13.1. Tài liệu chính

- Trần Huy Cường, Nguyễn Minh Xuân Hương, Huỳnh Thị Ngọc Quý, *Bài giảng Kỹ năng hành chính văn phòng*, Khoa Kinh tế - Quản trị - Trường đại học Văn Hiến, 2022.
- Nghị định số: 30/2020/NĐ-CP về công tác văn thư, ngày 05 tháng 02 năm 2020.

TP.Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 10 năm 2022

HIỆU TRƯỞNG

Trưởng Khoa/Bộ môn

Giảng viên biên soạn