

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Ngành đào tạo: Đại học Quản trị kinh doanh

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 762/QĐ-ĐHTB, ngày 01 tháng 12 năm 2021 của
Hiệu trưởng trường Đại học Thái Bình)

1. Thông tin chung về học phần

- Tên học phần bằng tiếng Việt: **QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG**
- Tên học phần bằng tiếng Anh: **Office administration**
- Mã học phần: **0101002984** Số tín chỉ (Lý thuyết/Thực hành/tự nghiên cứu):
(2,1,5)
- Áp dụng cho ngành/chuyên ngành đào tạo: Quản trị kinh doanh
Trình độ đào tạo: Đại học Hình thức đào tạo: Tập trung
- Yêu cầu của học phần: Bắt buộc
- Các học phần tiên quyết:
- Các học phần học trước: Quản trị học
- Các học phần học song hành: Không
- Các yêu cầu khác đối với học phần (nếu có): Không
- Phân bổ giờ tín chỉ đối với các hoạt động:
 - + Nghe giảng lý thuyết: 22 giờ
 - + Thảo luận/Thực hành: 20 giờ
 - + Kiểm tra: 03 giờ
 - + Tự học: 75 giờ
- Khoa/Bộ môn phụ trách học phần: Bộ môn Quản trị - Khoa KT-QTKD

2. Mô tả học phần

Là học phần bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành 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. Đồng thời học phần cũng cung cấp những kiến thức cơ bản trong soạn thảo và ban hành một số loại văn bản thông dụng trong tổ chức như: thông báo, tờ trình, báo cáo, công văn....

3. Mục tiêu của học phần

Mã số	Mô tả mục tiêu học phần	CDR của CTĐT PLOs	Mức độ
[1]	[2]	[3]	[4]
G1	Trình bày được một số nghiệp vụ cơ bản của văn phòng và nội dung công việc của công tác tổ chức, quản lý và lưu trữ văn bản.	PLO1.4.1	3/5
G2	Phân tích được công việc phải làm của một quản trị viên văn phòng trong một số trường hợp và vận dụng vào công việc thực tế sau khi ra trường.	PLO2.1.1 PLO2.2.1 PLO2.2.2	3/5

G3	Có năng lực làm việc độc lập, làm việc theo nhóm và chịu trách nhiệm trong công việc; Có năng lực hướng dẫn, giám sát người khác cùng thực hiện nhiệm vụ chuyên môn.	PLO3.1 PLO3.2	3/5
----	--	------------------	-----

4. Chuẩn đầu ra của học phần

Học phần đóng góp cho chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo

Mục tiêu học phần	Chuẩn đầu ra học phần		Chuẩn đầu ra CTĐT	Mức độ đạt được
	Ký hiệu	Mô tả		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kiến thức				
G1	CL01.1	Trình bày được: chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức và quy chế hoạt động của bộ phận văn phòng; các nội dung cơ bản về tổ chức lao động của bộ phận văn phòng, tổ chức công tác thông tin trong nghiệp vụ văn phòng.	PLO1.4.1	3/5
	CL01.2	Nắm được các nghiệp vụ văn phòng cơ bản: Nghiệp vụ tổ chức hội nghị, nghiệp vụ tổ chức một ngày làm việc, tổ chức công tác lễ tân.	PLO1.4.1	3/5
	CL01.3	Nắm được nguyên tắc và quy trình giải quyết quản lý văn bản trong cơ quan, tổ chức.	PLO1.4.1	3/5
	CL01.4	Trình bày được các quy định, thể thức trong soạn thảo một số loại văn bản thông dụng và quy định trong công tác lưu trữ.	PLO1.4.1	3/5
Kỹ năng				
G2	CL02.1	Sắp xếp, tổ chức công việc và nơi làm việc khoa học, thực hiện giao tiếp ứng xử văn hoá trong môi trường văn phòng làm việc, truyền đạt các thông tin trong nghiệp vụ văn phòng hiệu quả.	PLO2.1.1 PLO2.2.1 PLO2.2.2	3/5
	CL02.2	Thực hiện chuẩn các nghiệp vụ cơ bản của văn phòng: Nghiệp vụ tổ chức hội nghị, nghiệp vụ tổ chức một ngày làm việc, nghiệp vụ công tác lễ tân.	PLO2.1.1 PLO2.2.1 PLO2.2.2	3/5
		Thực hiện công tác giải quyết quản lý các loại văn bản đúng nghiệp vụ.	PLO2.1.1 PLO2.2.1	3/5

	CL02.3	Soạn thảo một số loại văn bản thông dụng đúng quy định và thể thức, thực hiện đúng công tác lưu trữ.	PLO2.2.2	
Mức tự chủ và trách nhiệm				
G3	CL03.1	Nghiêm túc tuân thủ các nguyên tắc trong việc thực hiện một số nghiệp vụ văn phòng	PLO3.1 PLO3.2	3/5
	CL03.2	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.	PLO3.1 PLO3.2	3/5

5. Tài liệu phục vụ môn học

Giáo trình chính:	[1] Quản trị văn phòng, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, 2012
Tài liệu tham khảo thêm:	[2] Giáo trình kỹ thuật soạn thảo văn bản kinh tế và QTDN, Đại học Kinh tế quốc dân, 2012 [3] Nghị định số 30/2020/NĐ-CP của Chính phủ về công tác văn thư, ban hành ngày 05/3/2020
Các loại học liệu khác:	[phần mềm, cơ sở dữ liệu, trang web]

6. Phương pháp, hình thức tổ chức dạy học

Phương pháp, hình thức tổ chức dạy học	Mục đích	CDR của HP đạt được	Phương pháp, hình thức học của người học
Thuyết trình, giảng giải	<ul style="list-style-type: none"> - Giảng viên trình chiếu, giải thích và phân tích các nội dung kiến thức theo từng bài học: giải thích các nội dung lý thuyết của bài học, phân tích các ví dụ cụ thể gắn với nội dung lý thuyết, giải đáp những thắc mắc của sinh viên giúp sinh viên đạt được các chuẩn đầu ra về kiến thức. - Sinh viên nghiên cứu tự học trước khi lên lớp theo hướng dẫn trong đề cương chi tiết của học phần; lắng nghe, quan sát, ghi chép nội dung bài học và nêu các câu hỏi cần thiết. 	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4	Bài bản (lắng nghe, tiếp nhận thông tin)
Đàm thoại, vấn đáp	<ul style="list-style-type: none"> - Giảng viên nêu các câu hỏi hướng dẫn, gợi ý, yêu cầu sinh viên trình bày cách làm, kết quả. Giảng viên nhận xét, kết luận giúp sinh viên chuẩn hóa các kiến thức kỹ năng theo nội dung của từng bài học giúp người học đạt được các chuẩn đầu ra về kiến thức 	CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO2.1 CLO2.2	Tương tác

	- Sinh viên chuẩn bị nội dung thảo luận trước khi lên lớp theo hướng dẫn trong đề cương chi tiết của học phần; trình bày nội dung thảo luận và trả lời phản biện các câu hỏi của sinh viên và giảng viên trong lớp, ghi chép nội dung thảo luận để bổ sung, chỉnh sửa; Sinh viên liên hệ thực tiễn trả lời vấn đáp theo yêu cầu của giảng viên.	CLO2.3 CLO3.1 CLO3.2	
Hướng dẫn tự học, tự nghiên cứu và làm bài tập tình huống	- Giảng viên giao nhiệm vụ về nhà bao gồm hệ thống bài tập tình huống, câu hỏi tự luận, trắc nghiệm, thảo luận nhằm củng cố kiến thức, kỹ năng đã học; đồng thời hướng dẫn sinh viên tự chuẩn bị nghiên cứu kiến thức cho bài học sau trong các tài liệu tham khảo. - Sinh viên chuẩn bị nội dung bài mới; làm bài tập ở nhà theo yêu cầu của giảng viên và trao đổi trước lớp để làm rõ nội dung bài tập được giao. Giúp người học phát triển khả năng tự học, tự nghiên cứu để có thể tiếp tục học tập và nghiên cứu độc lập, từ đó giúp người học trở nên độc lập và tự tin hơn trong việc giải quyết vấn đề, phát triển kỹ năng quản lý thời gian và lập kế hoạch, nâng cao khả năng tìm kiếm và sử dụng thông tin, và tăng cường sự đam mê và tự tin trong học tập. Ngoài ra, việc hướng dẫn tự học, tự nghiên cứu còn giúp người học phát triển khả năng học tập suốt đời và thích nghi với những thay đổi trong công việc và cuộc sống.	CLO1.2 CLO1.3 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2	Chủ động tìm hiểu và khám phá kiến thức một cách tự nhiên, độc lập và sáng tạo. Sử dụng hiệu quả kiến thức tìm được.
Kiểm tra	Đánh giá ý thức, thái độ, khả năng tiếp nhận và vận dụng kiến thức đã học vào thực tế, đáp ứng được yêu cầu của môn học.	CLO1.2 CLO1.3 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1 CLO3.2	Ôn luyện kiến thức, kỹ năng, thông tin và cách làm bài kiểm tra.

7. Kế hoạch giảng dạy chi tiết

Buổi học	Nội dung	CDR học phần (CLOs)
----------	----------	---------------------

(1)	(2)		
Tuần 1	Lý thuyết	Chương 1: Tổng quan về quản trị văn phòng 1.1. Khái niệm, chức năng, nhiệm vụ của văn phòng 1.2. Tổ chức văn phòng 1.3. Xây dựng quy chế tổ chức và hoạt động của văn phòng	CLO1.1 CLO1.2
	Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	
Tuần 2	Lý thuyết	Chương 2: Tổ chức lao động văn phòng 2.1. Thư ký văn phòng 2.2. Các quản trị viên văn phòng khác 2.3. Hoạt động giao tiếp của quản trị viên văn phòng 2.4. Công tác tuyển dụng quản trị viên văn phòng	CLO1.1 CLO1.2
	Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	
Tuần 3	Lý thuyết	Chương 3: Thông tin trong nghiệp vụ văn phòng 3.1. Khái niệm, vai trò, phân loại thông tin 3.2. Tổ chức công tác thông tin trong nghiệp vụ văn phòng	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2
	Thảo luận/Thực hành	- Thực hành lập kế hoạch văn phòng phẩm - SV đọc một số văn bản và truyền đạt lại nội dung cho lớp	
	Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	
Tuần 4	Lý thuyết	Chương 4: Một số nghiệp vụ văn phòng cơ bản 4.1. Nghiệp vụ tổ chức hội nghị 4.2. Nghiệp vụ tổ chức một ngày làm việc	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2
	Thảo luận/Thực hành	Lập kế hoạch tổ chức hội nghị cho một cơ quan	
	Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	
Tuần 5	Lý thuyết	Chương 4: Một số nghiệp vụ văn phòng cơ bản (tiếp theo) 4.3. Tổ chức công tác lễ tân 4.3.1. Khái niệm, vai trò và những nguyên tắc cơ bản của hoạt động lễ tân 4.3.2. Hoạt động đón tiếp khách tại cơ quan	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1 CLO3.2
	Thảo luận/Thực hành	Thực hành đón tiếp khách theo tình huống	
	Kiểm tra	Bài kiểm tra số 1	
	Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	
Tuần 6	Lý thuyết	Chương 4: Một số nghiệp vụ văn phòng cơ bản (tiếp theo) 4.3. Tổ chức công tác lễ tân (tiếp theo) 4.3.3. Tiếp khách qua điện thoại 4.3.4. Đãi khách, lễ tân hội nghị và tiệc chiêu đãi	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO3.1

Buổi học	Nội dung		CDR học phần (CLOs)
(1)	(2)		
	Thảo luận/Thực hành	Thực hành sắp xếp chỗ ngồi cho khách	CLO3.2
	Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	
Tuần 7	Lý thuyết	Chương 5: Tổ chức giải quyết và quản lý văn bản 5.1. Một số vấn đề chung về văn bản quản lý 5.2. Tổ chức giải quyết văn bản quản lý	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1
	Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	
Tuần 8	Thảo luận/Thực hành	Chương 5: Tổ chức giải quyết và quản lý văn bản (tiếp theo) Thực hành lập và ghi sổ đăng ký văn bản đi, văn bản đến	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1
	Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	
Tuần 9	Lý thuyết	Chương 6: Soạn thảo văn bản quản lý và công tác lưu trữ 6.1. Những quy định chung về soạn thảo văn bản 6.1.1. Thủ tục ban hành văn bản 6.1.2. Thủ tục ban hành văn bản 6.1.3. Thể thức văn bản	CLO1.1 CLO1.2 CLO2.1 CLO2.2 CLO3.1
	Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	
Tuần 10	Lý thuyết	Chương 6: Soạn thảo văn bản quản lý và công tác lưu trữ (tiếp theo) 6.2. Soạn thảo văn bản pháp quy 6.2.1. Những yêu cầu của văn bản pháp quy 6.2.2. Quy trình soạn thảo văn bản pháp quy 6.2.3. Soạn thảo văn bản hành chính	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO2.1 CLO2.2 CLO2.3 CLO3.1 CLO3.2
	Kiểm tra	Bài kiểm tra số 2	
	Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	
Tuần 11	Lý thuyết	Chương 6: Soạn thảo văn bản quản lý và công tác lưu trữ (tiếp theo) 6.3. Công tác lưu trữ 6.3.1. Khái niệm, vị trí, tính chất của công tác lưu trữ 6.3.2. Công tác thu thập, bổ sung tài liệu lưu trữ 6.3.3. Công tác chỉnh lý tài liệu lưu trữ 6.3.4. Xác định giá trị tài liệu 6.3.5. Thống kê, kiểm tra và bảo quản tài liệu	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO2.1 CLO2.2 CLO2.3 CLO3.1 CLO3.2
	Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	
Tuần	Thảo	Thực hành soạn thảo và định dạng một số loại văn bản theo	CLO1.1

Buổi học	Nội dung		CDR học phần (CLOs)
(1)	(2)		
12	luận/thực hành	đúng thể thức	CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4
	Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	CLO2.1 CLO2.2 CLO2.3 CLO3.1 CLO3.2
Tuần 13	Thảo luận/thực hành	Thực hành soạn thảo văn bản pháp quy	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3
	Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	CLO1.4 CLO2.1 CLO2.2 CLO2.3 CLO3.1 CLO3.2
Tuần 14	Thảo luận/thực hành	Thực hành soạn thảo một số loại văn bản hành chính	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3
	Tự học	Ôn tập và chuẩn bị nội dung bài mới	CLO1.4 CLO2.1 CLO2.2 CLO2.3 CLO3.1 CLO3.2
Tuần 15	Thảo luận/thực hành	Thực hành soạn thảo một số loại văn bản hành chính (tiếp theo)	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3
	Kiểm tra	Bài kiểm tra số 3	CLO1.4 CLO1.5
	Tự học	Ôn tập, hệ thống lại kiến thức	CLO2.1 CLO2.2 CLO2.3 CLO3.1 CLO3.2

8. Đánh giá kết quả học tập

TT	Hình thức đánh giá	Tiêu chí đánh giá	Thời điểm	Chuẩn đầu ra HP (CLOs)	Trọng số
----	--------------------	-------------------	-----------	------------------------	----------

1	Chuyên cần	Tính chủ động, mức độ tích cực chuẩn bị bài và tham gia các hoạt động trong giờ học	Hàng tuần	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO1.5 CLO2.1 CLO2.2 CLO2.3 CLO3.1 CLO3.2	10%
		Thời gian tham dự buổi học bắt buộc, vắng không quá 20% số tiết học.			
2	Quá trình	- Sinh viên làm 3 bài kiểm tra cá nhân 1 tiết/bài. - Tiêu chí đánh giá bài kiểm tra (theo đáp án, thang điểm của giảng viên)	Tuần 5 Tuần 11 Tuần 15	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO1.5 CLO2.1 CLO2.2 CLO2.3 CLO3.1 CLO3.2	40%
3	Cuối kỳ	Thi kết thúc học phần; Hình thức thi: tự luận Tiêu chí đánh giá bài thi: theo thang điểm đã được phê chuẩn.	Theo lịch thi của nhà trường	CLO1.1 CLO1.2 CLO1.3 CLO1.4 CLO1.5 CLO2.1 CLO2.2 CLO2.3 CLO3.1 CLO3.2	50%

9. Thông tin về giảng viên

9.1. Giảng viên 1

- Họ và tên: **Nguyễn Thị Hoa**

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sỹ kinh tế

- Email: nguyenhoakt45b@gmail.com

Điện thoại liên hệ:

0962.012.562

9.2. Giảng viên 2

- Họ và tên: **Vũ Hải Thúy**

- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sỹ Thương mại

- Email: vuhaithu706@gmail.com

Điện thoại liên hệ: 0904.991.771

10. Các quy định chung

Cam kết của giảng viên	Thực hiện đúng chuẩn mực nhà giáo, giảng dạy theo đúng quy định
------------------------	---

Yêu cầu đối với sinh viên	Dự lớp đúng thời gian quy định, hoàn thành các yêu cầu của môn học và các yêu cầu khác của giảng viên
Quy định về tham dự lớp học	Có đầy đủ tài liệu học tập, trang phục đúng quy định
Quy định về hành vi trong lớp học	Tôn trọng, nghiêm túc, tích cực
Quy định về học vụ	Thực hiện theo quy định của nhà trường
Các quy định khác	Thực hiện theo quy định của nhà trường

Thái Bình, ngày tháng năm 2021

Trưởng khoa
(Ký, ghi rõ họ tên)

Trưởng bộ môn
(Ký, ghi rõ họ tên)

Giảng viên
(Ký, ghi rõ họ tên)

.....

.....

.....