

ĐỀ CƯƠNG MÔN HỌC

1. THÔNG TIN VỀ MÔN HỌC

1.1 Tên môn học: **QUẢN TRỊ HÀNH CHÁNH VĂN PHÒNG**

Mã môn học: **SWOR4205**

1.2 Khoa/Ban phụ trách: **Khoa XHH-CTXH-ĐNA**

1.3 Số tín chỉ: **02TC (02LT/0TH)**

2. MÔ TẢ MÔN HỌC

Bất cứ cấp quản trị nào, từ cấp cao đến cấp thấp nhất, đều phải quản trị văn phòng làm việc của mình một cách khoa học theo tiêu chuẩn quốc tế. Văn phòng bao gồm khung cảnh làm việc (bàn giấy, tủ, ánh sáng, màu sắc) và tất cả các hoạt động diễn ra tại văn phòng phải được quản trị một cách khoa học.

Ngoài ra, môn học cũng giúp cho mọi người làm việc tại bàn giấy hiểu rằng văn phòng là bộ mặt của cơ quan. Phong cách làm việc, thư từ giao dịch, cách chúng ta gọi điện thoại, cách chúng ta đón tiếp khách, cách chúng ta tổ chức hội nghị... là thước đo sự văn minh, tiến bộ, là yếu tố mà khách bên ngoài đánh giá cung cách làm việc của chúng ta, và là các yếu tố mà khách bên ngoài nể trọng chúng ta hay không. Muốn vậy, các cấp quản trị, các thư ký, và tất cả những ai làm việc tại bàn giấy phải nắm được các hoạt động sau đây dưới sự phối hợp và hỗ trợ của phòng hành chính quản trị.

3. MỤC TIÊU MÔN HỌC

3.1 Mục tiêu chung:

Môn học QTHCVP giúp sinh viên sau này khi làm công việc hành chính sự vụ tại các cơ quan ở Việt Nam một cách khoa học theo thông lệ quốc tế.

3.2 Mục tiêu cụ thể :

Sau khi học xong môn học này, sinh viên có khả năng:

- Ngồi làm việc tại bàn giấy một cách khoa học (không bị bệnh văn phòng)
- Biết sắp xếp bàn làm việc có hiệu quả
- Biết cách thiết kế các loại kế hoạch

- Biết cách kiểm tra hành chánh
- Trang trí văn phòng khoa học
- Soạn các loại thư từ theo thông lệ quốc tế
- Biết lưu trữ hồ sơ theo tiêu chuẩn quốc tế
- Biết quản trị thời gian làm việc
- Tổ chức hội nghị và tiếp khách.

3.2.1 Kiến thức:

Sau khi học xong môn học này, sinh viên sẽ có các khả năng sau đây:

- Hiểu được tầm quan trọng và vai trò của thư ký và trưởng phòng/ giám đốc hành chánh quản trị
- Áp dụng các công cụ để lên kế hoạch
- Sử dụng các công cụ để tổ chức
- Sử dụng các công cụ để kiểm tra
- Đơn giản hoá các thủ tục hành chánh
- Sắp xếp chỗ làm việc có hiệu quả
- Biết cách làm việc tại bàn giấy có hiệu quả
- Quản trị thời gian làm việc tại văn phòng
- Xử lý công văn đến, công văn đi, và văn thư nội bộ
- Quản trị hồ sơ
- Quản trị các cuộc họp và hội nghị
- Sắp xếp các chuyến đi công tác
- Soạn thảo văn thư một cách tổng quát

3.2.2 Kỹ năng:

- Sử dụng bàn phím khoa học
- Kỹ năng giao tiếp
- Kỹ năng trình bày văn bản
- Kỹ năng biết lắng nghe
- Kỹ năng tự học

3.2.3 Thái độ :

- Khiêm tốn học hỏi
- Tôn trọng người khác
- Cởi mở

4. NỘI DUNG MÔN HỌC

STT	Tên chương	Mục, tiểu mục	Số tiết				Tài liệu tự học
			TC	LT	BT	TH	
1.	Chương 1: Hành Chánh Văn Phòng: Một Ngành Nghề Chuyên Nghiệp	1. Vai trò của trưởng phòng/giám đốc hành chánh 2. Tiêu chuẩn của trưởng phòng/giám đốc hành chánh 3. Chức năng nhiệm vụ 4. Thư ký chuyên nghiệp là gì? - Định nghĩa - Tiêu chuẩn của thư ký - Trách nhiệm của thư ký - Mối quan hệ giữa giám đốc và thư ký - Nhiệm vụ của thư ký giám đốc - Tiêu chuẩn của thư ký - giám đốc	2	2			Nguyễn Hữu Thân. <i>Quản Trị Hành Chánh Văn Phòng</i> . TP.HCM: NXB Thống Kê, 2004
2.	Chương 2: Quản Trị Hành Chánh Văn Phòng Là Gì ?	Sau khi học xong chương này sinh viên sẽ có thể: 1- Định nghĩa hành chánh văn phòng là gì. 2- Xác định được các loại công việc hành	2	2			Nguyễn Hữu Thân. <i>Quản Trị Hành Chánh Văn Phòng</i> . TP.HCM: NXB Thống Kê, 2004

STT	Tên chương	Mục, tiểu mục	Số tiết				Tài liệu tự học
			TC	LT	BT	TH	
		<p>chánh.</p> <p>3- Phân biệt được thể nào là công việc quản trị và thể nào là công việc hành chính văn phòng (HCVP).</p> <p>4- Hiểu được chức năng của nhà quản trị hành chính.</p> <p>5- Hiểu được vị trí của nhà quản trị hành chính trong các cơ quan tổ chức theo quy mô lớn - nhỏ.</p> <p>Xác định được thể nào là quản trị HCVP một cách khoa học.</p> <p>Tiểu mục:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ôn lại quản trị học 2. Phân loại công việc hành chính 3. Phân biệt công việc quản trị và công việc hành chính 					
3.	Chương 3: hoạch định và tổ chức hành chính văn phòng	<p>Sau khi học xong chương này sinh viên sẽ có khả năng :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Hiểu được tầm quan trọng của hoạch định HCVP 2- Hiểu được hậu quả của công việc có kế hoạch và không có kế hoạch. 3- Sử dụng được các công cụ làm kế 	6	5	1		<p>Nguyễn Hữu Thân. <i>Quản Trị Hành Chính Văn Phòng</i>. TP.HCM: NXB Thống Kê, 2004</p>

STT	Tên chương	Mục, tiểu mục	Số tiết				Tài liệu tự học
			TC	LT	BT	TH	
		hoạch. 4- Xác định được vai trò của nhà quản trị hành chính trong môi trường quan với các bộ phận khác xét về mặt tổ chức. 5- Xác định được lợi điểm và nhược điểm của các cơ cấu tổ chức tập trung theo địa bàn và tập trung theo chức năng. 6- Có khả năng thiết kế được sơ đồ tổ chức đạt được mục tiêu đã đề ra một cách có hiệu quả. 7- Nắm vững được nguyên tắc tổ chức HCVP và cách tổ chức sao cho có hiệu quả. 8. Hiểu được bốn mối quan hệ của nhà quản trị hành chính. Tiểu mục: 1. Các công cụ lên kế hoạch 2. Tập trung công việc hành chính 3. Nguyên tắc và tiến trình vẽ sơ đồ tổ chức 4. Các nguyên tắc tổ chức cho nhà quản trị trên phương diện hành chính					

STT	Tên chương	Mục, tiểu mục	Số tiết				Tài liệu tự học
			TC	LT	BT	TH	
4.	Chương 4: Kiểm Tra Công Việc Hành Chánh	<p>Sau khi học xong chương này sinh viên sẽ có khả năng:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hiểu được một cách tổng quát chức năng kiểm tra quan trọng như thế nào đối với tiến trình quản trị. 2. Phân biệt được thế nào là kiểm tra hành chánh và kiểm tra hoạt động. 3. Xác định được các phương pháp kiểm tra hành chánh. 4. Nắm được tiến trình kiểm tra một cách tổng quát. 5. Chi tiết hóa được tiến trình kiểm tra hành chánh có hiệu quả. 6. Xác định được các công cụ dùng cho kiểm tra. 7. Hiểu được tầm quan trọng của việc đo lường và tiêu chuẩn đo lường công việc HCVP. 8. Nắm được các phương tiện kiểm soát của quản trị. <p>Tiểu mục:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kiểm tra: một chức năng của quản trị 2. Tầm quan trọng 	2	2			<p>Nguyễn Hữu Thân. <i>Quản Trị Hành Chánh Văn Phòng</i>. TP.HCM: NXB Thống Kê, 2004</p>

STT	Tên chương	Mục, tiểu mục	Số tiết				Tài liệu tự học
			TC	LT	BT	TH	
		3. Vai trò của kiểm tra 4. Mức độ kiểm tra 5. Kiểm tra công việc hành chính VP 6. Tiêu chuẩn đo lường 7. Các công cụ kiểm tra 8. Bảng phân công công tác và bảng kế hoạch 9. Soạn thảo các loại báo cáo ngắn thông dụng: bảng Memo, Cẩm nang					
5.	Chương 5 : Đơn giản hóa công việc hành chính	Sau khi học xong chương này sinh viên sẽ có khả năng: 1- Hiểu được thế nào là quản trị qua các hệ thống và thủ tục 2- Biết áp dụng các nguyên tắc tiết kiệm cử động để đạt được năng suất cao. 3- Xác định được thế nào là đơn giản hóa và kiểm soát biểu mẫu. 4- Nắm được các phương pháp sắp xếp chỗ làm việc một cách khoa học. 5- Xác định được tầm quan trọng của luồng công việc khi sắp xếp chỗ làm việc.	4	3	1		Nguyễn Hữu Thân. <i>Quản Trị Hành Chính Văn Phòng</i> . TP.HCM: NXB Thống Kê, 2004

STT	Tên chương	Mục, tiểu mục	Số tiết				Tài liệu tự học
			TC	LT	BT	TH	
		<p>6. Xác định được tầm quan trọng của khung cảnh văn phòng ảnh hưởng đến năng suất lao động và sự thỏa mãn với công việc của nhân viên.</p> <p>Tiểu mục:</p> <p>1. Quản Trị Qua Các Hệ Thống và Thủ Tục</p> <p>2. Nguyên Tắc Tiết Kiệm Cử Động</p> <p>3. Đơn Giản Hóa và Kiểm Soát các Biểu Mẫu</p> <p>4. Sắp Xếp Chỗ Làm Việc Khoa Học</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mối tương quan giữa các bộ phận ▪ Bố trí bàn làm việc theo thủ tục và luồng công việc ▪ Hạn chế sử dụng phòng riêng ▪ Sử dụng vách ngăn ▪ Phòng làm việc của lãnh đạo ▪ Phòng họp chung ▪ Khung Cảnh Văn Phòng - Không khí - Âm thanh - Màu sắc - Ánh sáng 					
6.	<u>Chương 6:</u> Quản trị thời	Sau khi học xong chương này sinh viên sẽ	4	3	1		Nguyễn Hữu Thân. <i>Quản Trị</i>

STT	Tên chương	Mục, tiểu mục	Số tiết				Tài liệu tự học
			TC	LT	BT	TH	
	gian	<p>có khả năng:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Định nghĩa quản trị thời gian là gì. 2. Hiểu được tầm quan trọng của quản trị thời gian. 3. Xác định được các nguyên nhân làm lãng phí thời gian. 4. Hiểu và áp dụng được các phương pháp tiết kiệm thời gian một cách có hiệu quả 5. Sắp xếp chỗ làm việc khoa học. <p>Tiểu mục:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tại Sao Phải Quản Trị Gian Thời 2. Nguyên Nhân Làm Mất Thời Gian 3. Các Biện Pháp Quản Trị Thời Gian <ul style="list-style-type: none"> - Sử dụng các công cụ hoạch định thời biểu - Thư tín - Sử dụng các loại máy nhắn tin hoặc ghi âm - Sử dụng phương pháp đọc nhanh - Tiếp khách - Gọi và trả lời điện thoại - Biết quản trị các cuộc họp 					<p><i>Hành Chánh Văn Phòng.</i> TP.HCM: NXB Thống Kê, 2004</p>

STT	Tên chương	Mục, tiểu mục	Số tiết				Tài liệu tự học
			TC	LT	BT	TH	
		- Sắp xếp chỗ làm việc khoa học					
7.	Chương 7: quản trị thông tin	<p>Sau khi học xong chương này sinh viên sẽ có khả năng:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hiểu tổng quát về hệ thống thông tin. 2. Nắm được công tác văn thư theo quy định của Nhà nước đối với cơ quan nhà nước. 3. Xác định được tiến trình quản trị và xử lý công văn đến. 4. Xác định được tiến trình quản trị và xử lý công văn đi. 5. Phân biệt được các loại thư điện tử một cách tổng quát và hiểu được thư điện tử E.mail truyền qua Computer <p>Tiểu mục:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Xử Lý Công Văn Đến 2. Xử Lý Công Văn Đi 3. Xử Lý Văn Thư Nội Bộ 4. Văn Thư Điện Tử 	2	2			<p>Nguyễn Hữu Thân. <i>Quản Trị Hành Chính Văn Phòng</i>. TP.HCM: NXB Thống Kê, 2004</p>
8.	Chương 8: quản trị hồ sơ	<p>Sau khi học xong chương này sinh viên sẽ có khả năng:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Định nghĩa hồ sơ là gì ? 2. Định nghĩa quản trị 	4	3	1		<p>Nguyễn Hữu Thân. <i>Quản Trị Hành Chính Văn Phòng</i>. TP.HCM: NXB Thống Kê, 2004</p>

STT	Tên chương	Mục, tiểu mục	Số tiết				Tài liệu tự học
			TC	LT	BT	TH	
		<p>hồ sơ là gì ?</p> <p>3. Biết phân loại hồ sơ thành hồ sơ tối cần thiết, quan trọng, cần dùng, và hồ sơ không cần thiết.</p> <p>4. Thiết lập được lịch lưu trữ hồ sơ</p> <p>5. Hiểu được cách lưu trữ hồ sơ bằng vi phim</p> <p>6. Xác định được các công cụ để lưu trữ hồ sơ.</p> <p>7. Nắm được hệ thống sắp xếp hồ sơ.</p> <p>Tiểu mục:</p> <p>1. Tiến Trình Lưu Trữ Hồ Sơ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phân loại hồ sơ - Lên lịch lưu trữ - Lưu chuyển hồ sơ - Hủy bỏ hồ sơ <p>2. Các Công Cụ Lưu Trữ Hồ Sơ</p> <p>3. Hệ Thống Lưu Trữ Hồ Sơ</p> <p>4. Thủ Tục Lưu Trữ Hồ Sơ</p>					
9.	Chương 11: Thư Tín Thương Mại Quốc Tế	<p>Sau khi học xong chương này sinh viên sẽ có khả năng:</p> <p>1. Nắm được tầm quan trọng của hình thức thư tín thương mại.</p>	4	3	1		<p>Nguyễn Hữu Thân. <i>Quản Trị Hành Chính Văn Phòng</i>. TP.HCM: NXB Thống Kê, 2004</p>

STT	Tên chương	Mục, tiểu mục	Số tiết				Tài liệu tự học
			TC	LT	BT	TH	
		2. Hiểu được cách thiết kế một lá thư thương mại. 3. Áp dụng được cách để khoảng cách giữa các phần và mục. 4. Xác định được cách viết các phần, đoạn, và mục trong bức thư. 5. Nhận dạng được các mẫu /kiểu loại thư thương mại. 6. Hiểu được cách trình bày một lá thư xin việc. Tiểu mục: 1. Hình thức thư từ: cách chữa lề 2. Các kiểu thư từ 3. Cách trình bày các phần của thư từ - Nhập đề - Thân bài - Kết luận					

5. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Tài liệu chính:

- Nguyễn Hữu Thân. *Quản Trị Hành Chính Văn Phòng*. TP.HCM: NXB Thống Kê, 2004.

6. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HỌC TẬP

Quy định thang điểm : 10

STT	Hình thức đánh giá	Trọng số
1	Giữa kỳ - (Tự luận)	30%
2	Cuối kỳ - (Tự luận)	70%

7. KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY

7.1. Kế hoạch giảng dạy lớp ngày : (4.5 tiết/buổi)

STT	Buổi học	Nội dung	Ghi chú
1.	Buổi 1	Đại cương về Quản trị HCVP, vai trò thư ký	
2.	Buổi 2	Hoạch định, tổ chức, và kiểm tra hành chánh	
3.	Buổi 3	Đơn giản hóa công việc hành chánh	
4.	Buổi 4	Quản trị thông tin: xử lý công văn; quản trị hồ sơ	
5.	Buổi 5	Thư từ giao dịch theo thông lệ quốc tế	
6.	Buổi 6	Quản trị thời gian	
7.	Buổi 7	Quản trị cuộc họp, tiếp tân	

8. GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

- Họ và tên : NGUYỄN HỮU THÂN
- Chức danh, học hàm, học vị : Giảng viên chính – Tiến sĩ

PHỤ TRÁCH KHOA

HÀ MINH TRÍ