

## ĐỀ CƯƠNG MÔN HỌC

### 1. THÔNG TIN CHUNG VỀ MÔN HỌC

1.1 Tên môn học : QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH – VĂN PHÒNG

1.2 Mã môn học : SWOR4205

1.3 Trình độ Đại học / Cao đẳng : Đại học

1.4 Ngành / Chuyên ngành : Xã hội học

1.5 Khoa / Ban / Trung tâm phụ trách : Khoa Xã Hội Học & Công tác xã hội

1.6 Số tín chỉ : 2

1.7 Yêu cầu đối với môn học :

- Điều kiện tiên quyết : đã học môn *Quản Trị Học*
- Các yêu cầu khác: không có

1.8 Yêu cầu đối với sinh viên

Trong khi học môn học này, sinh viên cần tuân thủ những điều sau đây:

- **Dự lớp:** Sinh viên cần phải đi học chuyên cần, tham gia tích cực vào các vấn đề thảo luận trong lớp.
- **Bài tập:** SV. phải làm các bài tập, bài kiểm tra theo yêu cầu.
- **Dụng cụ học tập:** mang giáo trình theo khi lên lớp.
- **Yêu cầu khác:** Sinh viên được khuyến khích trao đổi với giảng viên trong quá trình giảng dạy và học tập nhằm hiểu rõ và mở rộng những vấn đề được trình bày trong bài giảng. Sinh viên thường được gọi để phát biểu và trả lời những câu hỏi của giảng viên.

## **2. MÔ TẢ MÔN HỌC VÀ MỤC TIÊU**

### **2.1 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.

### **2.2 Mục Tiêu**

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 chính 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 chính
- 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. NỘI DUNG CHI TIẾT MÔN HỌC

STT	CHƯƠNG	MỤC TIÊU	TIỂU MỤC
1	<b>Chương 1:</b> Hành Chánh Văn Phòng: Một Ngành Nghề Chuyên Nghiệp	<p>Sau khi học xong chương này sinh viên sẽ có khả năng:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Định nghĩa quản trị là gì và quản trị hành chánh là gì.</li> <li>2. Mô tả các tiêu chuẩn của nhà quản trị hành chánh.</li> <li>3. Liệt kê và mô tả các cấp quản trị hành chánh văn phòng.</li> <li>4. Liệt kê và mô tả phạm vi nghề nghiệp hành chánh văn phòng.</li> <li>5. Hiểu được các tiêu chuẩn chuyên môn tối thiểu mà một nhân viên HCVP và thư ký cần phải có.</li> <li>6. Trình bày được các đức tính của một thư ký.</li> <li>7. Mô tả được các chức năng nhiệm vụ của nhân viên HCVP và của thư ký.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vai trò của trưởng phòng/giám đốc hành chánh</li> <li>2. Tiêu chuẩn của trưởng phòng/giám đốc hành chánh</li> <li>3. Chức năng nhiệm vụ</li> <li>4. Thư ký chuyên nghiệp là gì? <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Định nghĩa</li> <li>▪ Tiêu chuẩn của thư ký</li> <li>▪ Trách nhiệm của thư ký</li> <li>▪ Mối quan hệ giữa giám đốc và thư ký</li> <li>▪ Nhiệm vụ của thư ký giám đốc</li> <li>▪ Tiêu chuẩn của thư ký giám đốc</li> </ul> </li> </ol>

2	<b>Chương 2:</b> Quản Trị Hành Chánh Văn Phòng Là Gì ?	<p>Sau khi học xong chương này sinh viên sẽ có thể:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Định nghĩa hành chánh văn phòng là gì.</li> <li>2- Xác định được các loại công việc hành chánh.</li> <li>3- Phân biệt được thế nào là công việc quản trị và thế nào là công việc hành chánh văn phòng (HCVP).</li> <li>4- Hiểu được chức năng của nhà quản trị hành chánh.</li> <li>5- Hiểu được vị trí của nhà quản trị hành chánh trong các cơ quan tổ chức theo quy mô lớn - nhỏ.</li> </ol> <p>Xác định được thế nào là quản trị HCVP một cách khoa học.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ôn lại quản trị học</li> <li>2. Phân loại công việc hành chánh</li> <li>3. Phân biệt công việc quản trị và công việc hành chánh</li> </ol>
3	<b>Chương 3:</b> hoạch định và tổ chức hành chánh văn phòng	<p>Sau khi học xong chương này sinh viên sẽ có khả năng :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Hiểu được tầm quan trọng của hoạch định HCVP</li> <li>2- Hiểu được hậu quả của công việc có kế hoạch và không có kế hoạch.</li> <li>3- Sử dụng được các công cụ làm kế hoạch.</li> <li>4- Xác định được vai trò của nhà quản trị hành</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Các công cụ lên kế hoạch</li> <li>2. Tập trung công việc hành chánh</li> <li>3. Nguyên tắc và tiến trình vẽ sơ đồ tổ chức</li> <li>4. Các nguyên tắc tổ chức cho nhà quản trị trên phương diện hành chánh</li> </ol>

		<p>chánh trong mối tương quan với các bộ phận khác xét về mặt tổ chức.</p> <p>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.</p> <p>6- Có khả năng thiết kế được sơ đồ tổ chức đạt được mục tiêu đã đề ra một cách có hiệu quả.</p> <p>7- Nắm vững được nguyên tắc tổ chức HCVP và cách tổ chức sao cho có hiệu quả.</p> <p>8. Hiểu được bốn mối quan hệ của nhà quản trị hành chính.</p>	
4	<b>Chương 4:</b> 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"> <li>1. Hiểu được một cách tổng quát chức năng kiểm tra quan trọng như thế nào đối với tiến trình quản trị.</li> <li>2. Phân biệt được thế nào là kiểm tra hành chính và kiểm tra hoạt động.</li> <li>3. Xác định được các phương pháp kiểm tra hành chính.</li> <li>4. Nắm được tiến trình</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kiểm tra: một chức năng của quản trị</li> <li>2. Tầm quan trọng</li> <li>3. Vai trò của kiểm tra</li> <li>4. Mức độ kiểm tra</li> <li>5. Kiểm tra công việc hành chính VP</li> <li>6. Tiêu chuẩn đo lường</li> <li>7. Các công cụ kiểm tra</li> <li>8. Bảng phân công công tác và bảng kế hoạch</li> <li>9. Soạn thảo các loại báo cáo ngắn thông dụng: bảng Memo, Cẩm nang</li> </ol>

		<p>kiểm tra một cách tổng quát.</p> <p>5. Chi tiết hóa được tiến trình kiểm tra hành chính có hiệu quả.</p> <p>6. Xác định được các công cụ dùng cho kiểm tra.</p> <p>7. Hiểu được tầm quan trọng của việc đo lường và tiêu chuẩn đo lường công việc HCVP.</p> <p>8. Nắm được các phương tiện kiểm soát của quản trị.</p>	
5	<b>Chương 5</b> : Đơn giản hóa công việc hành chính	<p>Sau khi học xong chương này sinh viên sẽ có khả năng:</p> <p>1- Hiểu được thế nào là quản trị qua các hệ thống và thủ tục</p> <p>2- Biết áp dụng các nguyên tắc tiết kiệm cử động để đạt được năng suất cao.</p> <p>3- Xác định được thế nào là đơn giản hóa và kiểm soát biểu mẫu.</p> <p>4- Nắm được các phương pháp sắp xếp chỗ làm việc một cách khoa học.</p> <p>5- Xác định được tầm quan trọng của luồng công việc khi sắp xếp chỗ làm việc.</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"> <li>▪ Mối tương quan giữa các bộ phận</li> <li>▪ Bố trí bàn làm việc theo thủ tục và luồng công việc</li> <li>▪ Hạn chế sử dụng phòng riêng</li> <li>▪ Sử dụng vách ngăn</li> <li>▪ Phòng làm việc của lãnh đạo</li> </ul>

		<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Phòng họp chung</li> <li>▪ Khung Cảnh Văn Phòng <ul style="list-style-type: none"> <li>- Không khí</li> <li>- Âm thanh</li> <li>- Màu sắc</li> <li>- Ánh sáng</li> </ul> </li> </ul>
6	<b>Chương 6:</b> Quản trị thời gian	<p>Sau khi học xong chương này sinh viên sẽ có khả năng:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Định nghĩa quản trị thời gian là gì.</li> <li>2. Hiểu được tầm quan trọng của quản trị thời gian.</li> <li>3. Xác định được các nguyên nhân làm lãng phí thời gian.</li> <li>4. Hiểu và áp dụng được các phương pháp tiết kiệm thời gian một cách có hiệu quả</li> <li>5. Sắp xếp chỗ làm việc khoa học.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tại Sao Phải Quản Trị Gian Thời</li> <li>2. Nguyên Nhân Làm Mất Thời Gian</li> <li>3. Các Biện Pháp Quản Trị Thời Gian <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sử dụng các công cụ hoạch định thời biểu</li> <li>▪ Thư tín</li> <li>▪ Sử dụng các loại máy nhắn tin hoặc ghi âm</li> <li>▪ Sử dụng phương pháp đọc nhanh</li> <li>▪ Tiếp khách</li> <li>▪ Gọi và trả lời điện thoại</li> <li>▪ Biết quản trị các cuộc họp</li> <li>▪ Sắp xếp chỗ làm việc khoa học</li> </ul> </li> </ol>
7	<b>Chương 7:</b> quản trị thông tin	<p>Sau khi học xong chương này sinh viên sẽ có khả năng:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hiểu tổng quát về hệ thống thông tin.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Xử Lý Công Văn Đến</li> <li>2. Xử Lý Công Văn Đi</li> <li>3. Xử Lý Văn Thư Nội Bộ</li> <li>4. Văn Thư Điện Tử</li> </ol>

		<p>2. Nắm được công tác văn thư theo quy định của Nhà nước đối với cơ quan nhà nước.</p> <p>3. Xác định được tiến trình quản trị và xử lý công văn đến.</p> <p>4. Xác định được tiến trình quản trị và xử lý công văn đi.</p> <p>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>	
8	<b>Chương 8:</b> quản trị hồ sơ	<p>Sau khi học xong chương này sinh viên sẽ có khả năng:</p> <p>1. Định nghĩa hồ sơ là gì ?</p> <p>2. Định nghĩa quản trị 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>1. Tiến Trình Lưu Trữ Hồ Sơ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Phân loại hồ sơ</li> <li>▪ Lên lịch lưu trữ</li> <li>▪ Lưu chuyển hồ sơ</li> <li>▪ Hủy bỏ hồ sơ</li> </ul> <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	<b>Chương 11:</b> Thư Tín Thương Mại Quốc Tế	<p>Sau khi học xong chương này sinh viên sẽ có khả năng:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nắm được tầm quan trọng của hình thức thư tín thương mại.</li> <li>2. Hiểu được cách thiết kế một lá thư thương mại.</li> <li>3. Áp dụng được cách để khoảng cách giữa các phần và mục.</li> <li>4. Xác định được cách viết các phần, đoạn, và mục trong bức thư.</li> <li>5. Nhận dạng được các mẫu /kiểu loại thư thương mại.</li> <li>6. Hiểu được cách trình bày một lá thư xin việc.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hình thức thư từ: cách chữa lề</li> <li>2. Các kiểu thư từ</li> <li>3. Cách trình bày các phần của thư từ <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nhập đề</li> <li>▪ Thân bài</li> <li>▪ Kết luận</li> </ul> </li> </ol>
---	--	---	---

## 4. HỌC LIỆU

### 4.1 Giáo trình chính:

Nguyễn Hữu Thân. *Quản Trị Hành Chánh Văn Phòng*. TP.HCM: NXB Thống Kê, 2010.

### 4.2 Sách tham khảo:

Vương Thị Kim Thanh. *Hành Chánh Văn Phòng*. TP.HCM: NXB Thống Kê, 2009.

## 5. TỔ CHỨC GIẢNG DẠY – HỌC TẬP

Lịch trình chung: (Ghi tổng số giờ cho mỗi cột)

CHƯƠNG	HÌNH THỨC TỔ CHỨC DẠY MÔN HỌC					Tổng
	Thuyết trình			Thực hành, thí nghiệm, điền dã,...	Tự học, tự nghiên cứu	
	Lý thuyết	Bài tập	Thảo luận			
Chương 1	2					2
Chương 2	2					2
Chương 3	6		2			8
Chương 4	2					2
Chương 5	5		1			6
Chương 6	3		1			4
Chương 7	2					2
Chương 8	3		1			4
Chương 11	3	2				5
<b>Tổng cộng</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>5</b>			<b>35</b>

## 6. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HỌC TẬP

Quy định thang điểm, số lần đánh giá, hình thức đánh giá và trọng số mỗi lần đánh giá kết quả học tập

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

## **7. DANH SÁCH GIẢNG VIÊN**

- Họ và tên: **Nguyễn Hữu Thân**
- Chức danh, học hàm, học vị: Tiến sĩ - Giảng viên chính
- Thời gian, địa điểm làm việc: Khoa Xã hội học & Công tác xã hội
- Địa chỉ liên hệ: 166/5/15 A Lý Thái Tổ, P.1, Q. 3, TP.HCM
- Điện thoại, email: 0913.853.091 – email : drthannguyenhuu2000@yahoo.com

**Ban giám hiệu**

**Trưởng phòng QLĐT**

**P. Trưởng khoa**

**Nguyễn Thành Nhân**

**Lê Thị Mỹ Hiền**