

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Quản trị hành chính văn phòng

Mã môn học: 1459623

Thời gian thực hiện môn học: **75 giờ**; (lý thuyết: **13 giờ**; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: $30 \text{ giờ} \times 2 = 60 \text{ giờ}$; Kiểm tra: **02 giờ**)

I. Vị trí, tính chất của môn học:

- Vị trí: dành cho sinh viên ngành Quản trị văn phòng-lưu trữ, được bố trí học kỳ 2, năm thứ ba.

- Tính chất: bắt buộc

II. Mục tiêu môn học:

- Về kiến thức:

+ Cung cấp sinh viên một số vấn đề chung về quản trị văn phòng, nghiệp vụ quản trị văn phòng, nghiệp vụ cơ bản của văn phòng; tổ chức công tác lễ tân, soạn thảo và quản lý văn bản và công tác lưu trữ.

+ Sinh viên vận dụng kiến thức đã học vào thực hành nghiệp vụ nghề nghiệp.

- Về kỹ năng:

+ Bồi dưỡng kỹ năng nhận thức của người cán bộ văn phòng trong lĩnh vực công tác.

+ Có kỹ năng tự học, tự nghiên cứu và tích lũy kiến thức để phục vụ cho công việc chuyên môn.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Nhận thức đúng vị trí, vai trò môn học từ đó có ý thức học tập tốt bộ môn.

+ Giúp sinh viên hiểu về nghề, nhận thức đúng đắn về vai trò, vị trí của công tác văn phòng trong hoạt động của các cơ quan nhà nước, các tổ chức xã hội và các doanh nghiệp.

III. Nội dung môn học:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

Số TT	Tên chương/ mục	Thời gian (giờ)

		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	<p>Chương 1: Một số vấn đề chung về quản trị văn phòng</p> <p>1.1 Khái niệm, chức năng và nhiệm vụ văn phòng</p> <p> 1.1.1 Khái niệm văn phòng</p> <p> 1.1.2 Chức năng của văn phòng</p> <p> 1.1.3 Nhiệm vụ văn phòng</p> <p>1.2 Quản trị văn phòng</p> <p> 1.2.1 Khái niệm quản trị và quản trị hành chính văn phòng</p> <p> 1.2.2 Chức năng quản trị hành chính văn phòng</p> <p>1.3 Tổ chức văn phòng</p> <p> 1.3.1 Cơ cấu tổ chức văn phòng</p> <p> 1.3.2 Bố trí văn phòng</p> <p> 1.3.3 Trang thiết bị văn phòng</p> <p> 1.3.4 Hiện đại hóa công tác văn phòng</p> <p>1.4. Tổ chức bộ máy hành chính văn phòng</p>	12	2	10	
2	<p>Chương 2: Quản trị văn phòng</p> <p>2.1 Quản trị thời gian</p> <p> 2.1.1. Sự cần thiết của quản trị thời gian</p> <p> 2.1.2 Nguyên nhân làm mất thời gian</p> <p> 2.1.3 Các biện pháp quản trị thời gian</p> <p>2.2 Quản trị thông tin</p> <p> 2.2.1 Giới thiệu tổng quát</p> <p> 2.2.2 Tổ chức công tác thông tin trong nghiệp vụ văn phòng</p>	12	2	10	
3	<p>Chương 3: Nghiệp vụ cơ bản của văn phòng</p> <p>3.1 Những vấn đề chung về hội</p>	12	2	10	

	<p>hợp 3.1.1 Mục đích – ý nghĩa của cuộc họp – hội họp</p> <p>3.1.2. Khái niệm hội họp, hội nghị</p> <p>3.1.3 Các phương pháp tổ chức hội nghị</p> <p>3.1.4 Cách sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp và tiêu chí sau</p> <p>3.2 Hoạch định và tổ chức các cuộc họp</p> <p>3.2.1 Hoạch định và tổ chức các cuộc họp nội bộ bình thường không nghi thức</p> <p>3.2.2 Hoạch định các cuộc họp trang trọng theo nghi thức</p> <p>3.3 Hoạch định sắp xếp các chuyến đi công tác</p> <p>3.3.1 Sắp xếp, chuẩn bị</p> <p>3.3.2 Trách nhiệm trong thời gian thủ trưởng vắng mặt</p> <p>3.3.3 Trách nhiệm khi thủ trưởng trở về</p>				
4	Kiểm tra giữa kỳ	1			1
5	<p>Chương 4: Tổ chức công tác lễ tân</p> <p>4.1.Giới thiệu tổng quát về công tác lễ tân.</p> <p>4.1.1. Lễ tân là hoạt động diễn ra ở mọi lĩnh vực của đời sống xã hội của các quốc gia như: Chính trị, kinh tế, quốc phòng, văn hóa, xã hội...</p> <p>4.1.2.Phân loại lễ tân.</p> <p>4.1.3. Vai trò của lễ tân</p> <p>4.1.4. Nguyên tắc cơ bản của hoạt động đón tiếp khách tại cơ quan .</p> <p>4.2.Hoạt động đón tiếp khách tại cơ quan .</p> <p>4.2.1.Trang bị lễ tân.</p> <p>4.2.2.Phân loại khách</p> <p>4.2.3.Tổ chức đón khách tại cơ quan doanh nghiệp</p> <p>4.2.4. Những tình huống thường</p>	12	2	10	

	<p>gặp khi tiếp xúc với khách.</p> <p>4.3.Tiếp khách qua điện thoại</p> <p>4.3.1.Đặc điểm và mục đích của giao tiếp qua điện thoại.</p> <p>4.3.2 Nghệ thuật ứng xử khi nghe điện thoại</p> <p>4.3.3.Nghệ thuật ứng xử khi gọi điện thoại.</p> <p>4.3.4.Những điều cần nghi nhớ của người thư ký khi sử dụng điện thoại.</p> <p>4.4. Đãi khách</p> <p>4.5. Lễ tân hội nghị và tiệc chiêu đãi</p>				
6	<p>Chương 5: Soạn thảo và quản lý văn bản</p> <p>5.1. Khái quát về văn bản</p> <p>5.1.1. Khái niệm về văn bản</p> <p>5.1.2. Phân loại văn bản</p> <p>5.2.Thể thức văn bản</p> <p>5.2.1. Nguyên tắc soạn thảo văn bản</p> <p>5.2.2.Các yếu tố thể thức văn bản</p>	12	2	10	
7	<p>Chương 6: Công tác lưu trữ</p> <p>6.1.Những vấn đề chung về công tác lưu trữ.</p> <p>6.2. Công tác thu thập, bổ sung tài liệu lưu trữ</p> <p>6.3. Công tác chỉnh lý tài liệu lưu trữ</p> <p>6.4. Xác định giá trị tài liệu lưu trữ</p> <p>6.5. Thống kê và kiểm tra tài liệu</p> <p>6.6 Bảo quản tài liệu lưu trữ</p> <p>6.7 Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ</p>	13	3	10	

9	.Kiểm tra thường xuyên	1			1
	Công	75	13	60	2
<i>Ghi chú: Số tiết thực hành thực hiện theo nhóm theo quy định</i>					

2. Nội dung chi tiết

Chương 1: Một số vấn đề chung về quản trị văn phòng. Thời gian: 2 giờ lý thuyết, 10 giờ thực hành

1. Mục tiêu:

Cung cấp sinh viên một số kiến thức cơ bản về chức năng và nhiệm vụ văn phòng, quản trị văn phòng, tổ chức văn phòng.

2. Nội dung chương:

- 1.1 Khái niệm, chức năng và nhiệm vụ văn phòng
 - 1.1.1 Khái niệm văn phòng
 - 1.1.2 Chức năng của văn phòng
 - 1.1.3 Nhiệm vụ văn phòng
- 1.2 Quản trị văn phòng
 - 1.2.1 Khái niệm quản trị và quản trị hành chính văn phòng
 - 1.2.2 Chức năng quản trị hành chính văn phòng
 - 1.3 Tổ chức văn phòng
 - 1.3.1 Cơ cấu tổ chức văn phòng
 - 1.3.2 Bố trí văn phòng
 - 1.3.3 Trang thiết bị văn phòng
 - 1.3.4 Hiện đại hóa công tác văn phòng
- 1.4. Tổ chức bộ máy hành chính văn phòng

Chương 2. Quản trị văn phòng. Thời gian 2 giờ lý thuyết, 10 giờ thực hành

1. Mục tiêu:

Cung cấp sinh viên một số kiến thức cơ bản về quản trị thời gian, các biện pháp quản trị thời gian; quản trị thông tin, tổ chức công tác thông tin trong nghiệp vụ văn phòng.

2. Nội dung chương:

- 2.1 Quản trị thời gian
 - 2.1.1. Sự cần thiết của quản trị thời gian
 - 2.1.2 Nguyên nhân làm mất thời gian
 - 2.1.3 Các biện pháp quản trị thời gian
- 2.2 Quản trị thông tin
 - 2.2.1. Giới thiệu tổng quát
 - 2.2.2 Tổ chức công tác thông tin trong nghiệp vụ văn phòng

Chương 3: Nghiệp vụ cơ bản của văn phòng. Thời gian 3 giờ lý thuyết, 10 giờ thực hành

1. Mục tiêu:

Cung cấp sinh viên một số kiến thức cơ bản về những vấn đề chung về hội họp, các phương pháp tổ chức hội nghị; hoạch định và tổ chức các cuộc họp, hoạch định sắp xếp các chuyến đi công tác.

2. Nội dung chương:

3.1 Những vấn đề chung về hội họp

3.1.1 Mục đích – ý nghĩa của cuộc họp – hội họp

3.1.2. Khái niệm hội họp, hội nghị

3.1.3 Các phương pháp tổ chức hội nghị

3.1.4 Cách sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp và tiệc chiêu đãi

3.2 Hoạch định và tổ chức các cuộc họp

3.2.1 Hoạch định và tổ chức các cuộc họp nội bộ bình thường không nghi thức 3.2.2

Hoạch định các cuộc họp trọng trọng theo nghi thức

3.3 Hoạch định sắp xếp các chuyến đi công tác

3.3.1 Sắp xếp, chuẩn bị

3.3.2 Trách nhiệm trong thời gian thủ trưởng vắng mặt

3.3.3 Trách nhiệm khi thủ trưởng trở về

Chương 4: Tổ chức công tác lễ tân . Thời gian 2 giờ lý thuyết, 10 giờ thực hành

1. Mục tiêu:

Cung cấp sinh viên một số kiến thức tổng quát về công tác lễ tân, hoạt động đón tiếp khách tại cơ quan; tiếp khách qua điện thoại, lễ tân hội nghị và tiệc chiêu đãi.

2. Nội dung chương:

4.1. Giới thiệu tổng quát về công tác lễ tân.

4.1.1. Lễ tân là hoạt động diễn ra ở mọi lĩnh vực của đời sống xã hội của các quốc gia như: Chính trị, kinh tế, quốc phòng, văn hóa, xã hội...

4.1.2. Phân loại lễ tân.

4.1.3. Vai trò của lễ tân

4.1.4. Nguyên tắc cơ bản của họ

4.2. Hoạt động đón tiếp khách tại cơ quan .

4.2.1. Trang bị lễ tân.

4.2.2. Phân loại khách

4.2.3. Tổ chức đón khách tại cơ quan doanh nghiệp

4.2.4. Những tình huống thường gặp khi tiếp xúc với khách.

4.3.Tiếp khách qua điện thoại

4.3.1.Đặc điểm và mục đích của giao tiếp qua điện thoại.

4.3.2 Nghệ thuật ứng xử khi nghe điện thoại

4.3.3.Nghệ thuật ứng xử khi gọi điện thoại.

4.3.4.Những điều cần nghi nhớ của người thư ký khi sử dụng điện thoại.

4.4. Đãi khách

4.5.Lẽ tân hội nghị và tiệc chiêu đãi

Chương 5: Soạn thảo và quản lý văn bản. Thời gian 2 giờ lý thuyết, 10 giờ thực hành

1.Mục tiêu:

Cung cấp sinh viên một số khái niệm về văn bản, phân loại văn bản; nguyên tắc soạn thảo văn bản, các yếu tố thể thức văn bản.

2. Nội dung chương:

5.1. Khái quát về văn bản

5.1.1. Khái niệm về văn bản

5.1.2. Phân loại văn bản

5.2.Thể thức văn bản

5.2.1. Nguyên tắc soạn thảo văn bản

5.2.2.Các yếu tố thể thức văn bản

Chương 6: Công tác lưu trữ. Thời gian 4 giờ lý thuyết, 10 giờ thực hành

1.Mục tiêu:

Cung cấp sinh viên một số vấn đề chung về công tác lưu trữ, công tác thu thập, bổ sung tài liệu lưu trữ; chỉnh lý tài liệu, xác định giá trị tài liệu, bảo quản tài liệu và tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ.

2. Nội dung chương:

6.1.Những vấn đề chung về công tác lưu trữ.

6.2. Công tác thu thập, bổ sung tài liệu lưu trữ

6.3. Công tác chỉnh lý tài liệu lưu trữ

6.4. Xác định giá trị tài liệu lưu trữ

6.5. Thống kê và kiểm tra tài liệu

6.6 Bảo quản tài liệu lưu trữ

6.7 Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ

IV. Điều kiện thực hiện môn học

1. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng học chuyên môn hóa
2. Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu, có mạng internet
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: giáo trình, tài liệu tham khảo
4. Các điều kiện khác: thư viện, trang Web

V. Nội dung và phương pháp đánh giá

1. Nội dung:

- Về kiến thức:

+ Cung cấp sinh viên một số vấn đề chung về quản trị văn phòng, nghiệp vụ quản trị văn phòng, nghiệp vụ cơ bản của văn phòng; tổ chức công tác lễ tân, soạn thảo và quản lý văn bản và công tác lưu trữ.

+ Sinh viên vận dụng kiến thức đã học vào thực hành nghiệp vụ nghề nghiệp.

- Về kỹ năng:

+ Bồi dưỡng kỹ năng nhận thức của người cán bộ văn phòng trong lĩnh vực công tác.

+ Có kỹ năng tự học, tự nghiên cứu và tích lũy kiến thức để phục vụ cho công việc chuyên môn.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Nhận thức đúng vị trí, vai trò môn học từ đó có ý thức học tập tốt bô môn.

+ Giúp sinh viên hiểu về nghề, nhận thức đúng đắn về vai trò, vị trí của công tác văn phòng trong hoạt động của các cơ quan nhà nước, các tổ chức xã hội và các doanh nghiệp.

2. Phương pháp đánh giá:

2.1. Kiểm tra định kỳ:

- Điểm thường xuyên: **Trọng số 0,3**

+ Kiểm tra thường xuyên: số bài: 01 bài (hệ số 1); hình thức : tự luận; thời gian: 50 phút.

+ Thi giữa học phần: 01 bài (hệ số 2); hình thức: tự luận; thời gian: 50 phút.

- Điểm đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận: **Trọng số 0,1**

+ Tham gia học tập trên lớp: đầy đủ, chuẩn bị bài tốt, tích cực thảo luận

+ Phần tự học: hoàn thành tốt nội dung và nhiệm vụ mà GV giao cho cá nhân hoặc nhóm.

+ Tham gia đầy đủ 100% số tiết học phần.

- Phần thảo luận, thực hành : Giáo viên phải quan sát và theo dõi thao tác, thái độ thực hiện, đảm bảo an toàn trong quá trình thực hiện và báo cáo thực hành để đánh giá cho từng bài thực hành cho sinh viên.

2.2. Thi kết thúc môn học: Trọng số 0,6;

Hình thức: tự luận; thời gian: **90 phút**

VI. Hướng dẫn thực hiện môn học

1. Phạm vi áp dụng môn học:

-Môn học áp dụng cho sinh viên cao đẳng chuyên ngành Quản trị văn phòng-lưu trữ năm thứ ba.

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học

- Đối với giáo viên: Sử dụng phương pháp dạy học tích cực.

- Đối với người học: phát huy năng lực tự học, tự nghiên cứu, áp dụng phương pháp đàm thoại và tự học tích cực.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Khái niệm, chức năng và nhiệm vụ văn phòng

- Quản trị văn phòng

- Tổ chức văn phòng

- Quản trị thời gian

- Quản trị thông tin

- Hoạch định và tổ chức các cuộc họp

- Hoạch định sắp xếp các chuyến đi công tác

- Hoạt động đón tiếp khách tại cơ quan .

- Tiếp khách qua điện thoại

- Thể thức văn bản

- Công tác thu thập, bổ sung tài liệu lưu trữ

- Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ

4. Tài liệu tham khảo

4.1. Học liệu bắt buộc:

[1]. Bài giảng. *Quản trị hành chính văn phòng*. Có tại GV Trương Thị Minh Nguyệt

4.2. Học liệu tham khảo

[1]. Phạm Thị Minh Lan. Bài giảng. *Quản trị văn phòng*. Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông, 2009.

Kon Tum, ngày 17 tháng 09 năm 2018

Khoa Sư phạm

Trưởng bộ môn

Người lập

Trương Thị Minh Nguyệt

DUYỆT CỦA HIỆU TRƯỞNG

**CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC
ĐỊA LÍ KINH TẾ XÃ HỘI ĐẠI CƯƠNG**
Mã số môn học: 1420802

(Ban hành theo Quyết định số /QĐ-CĐCD ngày / /2018 của
Hiệu trưởng trường Cao đẳng Công đồng Kon Tum)

Kon Tum, tháng 8 năm 2018

UBND TỈNH KONTUM CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG ĐỒNG **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**CHƯƠNG TRÌNH TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG
NGÀNH ĐÀO TẠO: CÔNG TÁC XÃ HỘI**

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

- 1. Tên môn học:** TRUYỀN THÔNG VÀ VẬN ĐỘNG XÃ HỘI
- 2. Mã môn học:** 1416182
- 3. Trình độ:** Cao đẳng CTXH
- 4. Người lập:** TRƯƠNG THỊ MINH NGUYỆT

Kon Tum, tháng 9 năm 2018

