

**CHƯƠNG TRÌNH TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC**

**NGÀNH ĐÀO TẠO: DU LỊCH**

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

- 1. Tên học phần: QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG Mã HP 80711**
- 2. Số đơn vị học trình:** 3 tín chỉ
- 3. Trình độ:** Dành cho sinh viên năm thứ 4
- 4. Phân bổ thời gian:**  
-Lên lớp: 100%
- 5. Điều kiện tiên quyết:**
- 6. Mục tiêu của học phần:**  
Bất kỳ Doanh nghiệp nào cũng có nơi giao dịch, trao đổi thông tin – đó là Văn phòng doanh nghiệp. Vai trò của Văn phòng hiện nay rất quan trọng vì nó là nơi tập trung các loại thông tin quan trọng, là nơi giao dịch với rất nhiều khách hàng và đối tác kinh doanh.
- 7. Mô tả vắn tắt nội dung học phần:**  
Môn học này sẽ giới thiệu và hướng dẫn cho sinh viên các loại công việc chủ yếu tại văn phòng doanh nghiệp, cách giải quyết các vấn đề và tình huống xảy ra hàng ngày như: giao tiếp, nghe điện thoại, lên lịch làm việc, làm báo cáo, văn bản, công văn, tổ chức hội họp, tổ chức các chuyến đi công tác... Qua môn học sinh viên sẽ nắm bắt được các vấn đề cơ bản và cách giải quyết công việc tại Văn phòng doanh nghiệp.
- 8. Nhiệm vụ của sinh viên:**  
Tham gia đầy đủ các buổi học trên lớp.
- 9. Tài liệu học tập:**  
Tập bài giảng Quản trị hành chính văn phòng của giảng viên
- 10. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên:**  
- Kiểm tra giữa kỳ: 30 %  
- Thi kết thúc 70 %
- 11. Thang điểm:** Thang điểm 10

**NỘI DUNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

**CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN CỦA QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP**

- I - VAI TRÒ CỦA QUẢN TRỊ
- II - XÁC ĐỊNH CÁC MỤC TIÊU
- III - XÂY DỰNG CƠ CẤU TỔ CHỨC
- IV - TRIỂN KHAI QUÁ TRÌNH QUẢN TRỊ
- V- VẬN DỤNG CÁC KỸ NĂNG QUẢN TRỊ

## **CHƯƠNG 2: CHỨC NĂNG VÀ TỔ CHỨC CỦA VĂN PHÒNG DOANH NGHIỆP**

- I - CHỨC NĂNG CHUNG CỦA VĂN PHÒNG DOANH NGHIỆP
- II - CÁC CHỨC NĂNG PHỤC VỤ CỦA VĂN PHÒNG DOANH NGHIỆP
- III - NỘI DUNG THÔNG TIN HÀNH CHÍNH YẾM - TRỌ
- IV - QUÁ TRÌNH XỬ LÝ THÔNG TIN
- V - TỔ CHỨC VĂN PHÒNG DOANH NGHIỆP

## **CHƯƠNG 3: TỔ CHỨC VĂN PHÒNG Ở CÁC ĐƠN VỊ LÀM DỊCH VỤ**

- I/ ĐẶC ĐIỂM CỦA HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ:
- II/ ĐỊNH HƯỚNG QUẢN TRỊ Ở CÁC ĐƠN VỊ LÀM DỊCH VỤ.
- III/ TỔ CHỨC VÀ QUẢN LÝ VĂN PHÒNG DỊCH VỤ

## **CHƯƠNG 4: NHÂN TỐ CON NGƯỜI TRONG VĂN PHÒNG DOANH NGHIỆP**

- I/ THƯ KÝ VĂN PHÒNG
- II/ QUẢN TRỊ VIÊN VĂN PHÒNG DOANH NGHIỆP
- III/ QUẢN TRỊ VIÊN VÀ TẬP THỂ VĂN PHÒNG

## **CHƯƠNG 5: SẮP XẾP VÀ BỐ TRÍ CHỖ LÀM VIỆC**

- I. VẤN ĐỀ ĐẶT RA
- II. BỐ TRÍ VĂN PHÒNG THEO MẶT BẰNG MỎ
- III. VẬN DỤNG CÔNG THÁI HỌC
- II/ QUẢN TRỊ VIÊN VĂN PHÒNG DOANH NGHIỆP

## **CHƯƠNG 6: TỔ CHỨC MỘT NGÀY LÀM VIỆC**

- I. QUẢN TRỊ VIÊN VÀ VẤN ĐỀ THỜI GIAN VÀ CÔNG VIỆC
- II. GỢI Ý VÀ HƯỚNG DẪN CHO NHÂN VIÊN LÊN LỊCH TUẦN / NGÀY
- III. TỔ CHỨC VÀ ĐIỀU HÀNH MỘT NGÀY LÀM VIỆC Ý VĂN PHÒNG

## **CHƯƠNG 7: TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỘI HỌP, HỘI THẢO VÀ LỄ HỘI**

- I. CÁC CUỘC HỘI HỌP VÀ SỰ CHUẨN BỊ CHO CÁC CUỘC HỌP
- II. HỘI THẢO

### III. CÁC LỄ HỘI XÃ HỘI

#### **CHƯƠNG 8: TỔ CHỨC CÁC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC, ĐI KHẢO SÁT CỦA LÃNH ĐẠO**

I - TỔ CHỨC CÁC CHUYẾN ĐI CÔNG TÁC, ĐI KHẢO SÁT TRONG NƯỚC

II. CÁC CHUYẾN ĐI NƯỚC NGOÀI CỦA LÃNH ĐẠO

#### **CHƯƠNG 9: VIẾT BÁO CÁO VÀ MỘT SỐ VĂN BẢN TÁC NGHIỆP**

I. XÁC ĐỊNH VẤN ĐỀ.

II. TÌM NGUỒN DỮ KIẾN

III. CÁC PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU TÌM DỮ LIỆU SƠ CẤP

IV. SỬ DỤNG CÁC BIỂU THỐNG KÊ

V. BIÊN TẬP BÁO CÁO

VI - KỸ THUẬT SOẠN THẢO CÁC QUYẾT ĐỊNH

#### **CHƯƠNG 10: VIẾT CÁC THƯ TỪ GIAO DỊCH THƯỜNG NGÀY**

I. CÁC BƯỚC CHUẨN BỊ KHI VIẾT THƯ TỪ GIAO DỊCH

II. VIẾT THƯ TỪ LOẠI THÔNG THƯỜNG

III. VIẾT THƯ TỪ LOẠI GAY CẤN

IV. VIẾT THƯ TỪ LOẠI THUYẾT PHỤC

V. CÁC LOẠI THƯ TỪ ĐẶC BIỆT

#### **CHƯƠNG 11: CÁC NGHIỆP VỤ XỬ LÝ VĂN BẢN**

I. ĐẦU VÀO CHO KHÂU XỬ LÝ VĂN BẢN

II. CÁC NGHIỆP VỤ XỬ LÝ ĐẦU VÀO THÀNH VĂN BẢN

III. SAO IN VÀ PHÁT HÀNH

IV. QUẢN TRỊ VIÊN VỚI CÁC THIẾT BỊ ĐIỆN TỬ VĂN PHÒNG

**Phê duyệt của Khoa**

*Ngày .... Tháng .....năm 2008*

**Người biên soạn**