

trình xử lý công văn, thu thập xử lý thông tin, hoạch định tổ chức các cuộc hội họp, các chuyển công tác, ...

- *Các mục tiêu khác (thái độ học tập):* Sinh viên cần ý thức rõ đây là môn học cung cấp những kỹ năng làm việc trong các cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp... Vì vậy trong quá trình học tập sinh viên cần rèn luyện kỹ năng cho bản thân, cần chú ý và tích cực tham gia các nội dung thảo luận giảng viên tổ chức trên lớp cũng như tự nghiên cứu cập nhật kiến thức mới.

4. Tóm tắt nội dung môn học

Môn học Quản trị Hành chính Văn phòng nhằm trang bị cho sinh viên những kiến thức cần thiết trong quá trình quản trị hoạt động hành chính trong các văn phòng, nhấn mạnh đến hành chính trong các doanh nghiệp (hành chính kinh doanh). Đồng thời qua môn học sinh viên còn được trang bị những kỹ năng cơ bản trong hoạt động nghiệp vụ văn phòng. Những kiến thức về quản trị hoạt động hành chính trong các văn phòng là nền tảng cho việc điều hành và xử lý các công việc hành chính văn phòng nhằm phục vụ mục tiêu phát triển doanh nghiệp. Trên cơ sở đó, nội dung môn học gồm những nội dung chính như trình bày ở mục 5.

5. Nội dung chi tiết môn học

CHƯƠNG 1 : MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

1.1 Khái niệm, chức năng và nhiệm vụ văn phòng

1.1.1 Khái niệm văn phòng

1.1.2 Chức năng văn phòng

1.1.3 Nhiệm vụ văn phòng

1.2 Quản trị hành chính văn phòng

1.2.1 Khái niệm quản trị và Quản trị hành chính văn phòng

1.2.2 Chức năng của Quản trị hành chính văn phòng

1.3 Tổ chức bộ máy văn phòng

1.3.1 Hình thức, cơ cấu tổ chức bộ máy văn phòng

1.3.2 Bố trí văn phòng

1.3.3 Trang thiết bị văn phòng và hiện đại hóa công tác văn phòng

CHƯƠNG 2 : QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

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 Tổng quan

2.2.2 Xử lý công văn đến – đi

2.2.3 Văn thư nội bộ

2.2.4 Văn thư điện tử

2.3 Quản trị hồ sơ

2.3.1 Khái niệm

2.3.2 Tiến trình quản trị hồ sơ

2.3.3 Công cụ và hệ thống lưu trữ hồ sơ

2.3.4 Thủ tục lưu trữ hồ sơ

2.3.5 Lưu trữ hồ sơ qua hệ thống máy vi tính

CHƯƠNG 3 : MỘT SỐ NGHIỆP VỤ CƠ BẢN CỦA VĂN PHÒNG

3.1 Hoạch định, tổ chức các cuộc họp

3.1.1 Các cuộc họp không nghi thức

3.1.2 Các cuộc họp theo nghi thức

3.1.3 Các hội nghị từ xa

3.2 Hoạch định, sắp xếp các chuyến đi công tác

3.2.1 Sắp xếp, chuẩn bị

3.2.2 Trách nhiệm trong thời gian thủ trưởng vắng mặt

3.2.3 Trách nhiệm khi thủ trưởng trở về

CHƯƠNG 4 : TỔ CHỨC CÔNG TÁC LỄ TÂN

4.1 Lễ tân và vai trò của công tác lễ tân

4.1.1 Khái niệm lễ tân

4.1.2 Vai trò của công tác lễ tân

4.2 Nguyên tắc cơ bản của hoạt động lễ tân

4.2.1 Nguyên tắc

4.2.2 Phương thức giao tiếp

4.3 Hoạt động đón tiếp khách tại cơ quan

4.3.1 Vai trò, nhiệm vụ của thư ký

4.3.2 Khi khách đến và công việc tiếp theo sau khi chào hỏi

4.3.3 Khách nội bộ

4.4 Tiếp khách qua điện thoại

4.4.1 Đặc điểm, yêu cầu

4.4.2 Nghệ thuật ứng xử khi nghe và khi gọi điện thoại

4.4.3 Những điều cần ghi nhớ của thư ký khi sử dụng điện thoại

4.5 Lễ tân hội nghị và tiệc chiêu đãi

4.5.1 Khái niệm, mục đích, ý nghĩa

4.5.2 Các hình thức đãi khách

4.5.3 Cách sắp xếp chỗ ngồi

CHƯƠNG 5 : SOẠN THẢO VÀ QUẢN LÝ VĂN BẢN

5.1 Tổ chức công tác văn thư

5.1.1 Phân loại văn bản

5.1.2 Phân cấp phát hành văn bản

5.1.3 Tổ chức công tác văn thư tại một đơn vị

5.2 Nguyên tắc soạn thảo văn bản

5.2.1 Hình thức của văn bản

5.2.2 Tính chất của văn bản

5.2.3 Một số điểm lưu ý khi soạn thảo văn bản

5.3 Kỹ thuật soạn thảo một số văn bản hành chính

5.3.1 Đơn từ

5.3.2 Công văn

5.3.3 Thông báo

5.3.4 Báo cáo

5.3.5 Tờ trình

5.3.6 Biên bản

5.3.7 Quyết định

- 5.4 Giải quyết và quản lý văn bản
 - 5.4.1 Nguyên tắc giải quyết và quản lý văn bản
 - 5.4.2 Tổ chức giải quyết quản lý văn bản mật
 - 5.4.3 Công tác lập hồ sơ

CHƯƠNG 6 : CÔNG TÁC LƯU TRỮ

- 6.1 Khái niệm, vai trò và tính chất của công tác lưu trữ
 - 6.1.1 Khái niệm
 - 6.1.2 Vai trò
 - 6.1.3 Tính chất
- 6.2 Công tác thu thập bổ sung tài liệu lưu trữ
 - 6.2.1 Công tác thu thập
 - 6.2.2 Bổ sung tài liệu lưu trữ
- 6.3 Công tác chỉnh lý tài liệu lưu trữ
 - 6.3.1 Khái niệm
 - 6.3.2 Nội dung
- 6.4 Xác định giá trị tài liệu
 - 6.4.1 Khái niệm
 - 6.4.2 Nguyên tắc
 - 6.4.3 Tiêu chuẩn
- 6.5 Thống kê và kiểm tra tài liệu
 - 6.5.1 Khái niệm
 - 6.5.2 Nội dung
- 6.6 Bảo quản tài liệu lưu trữ
 - 6.6.1 Khái niệm
 - 6.6.2 Nội dung
- 6.7 Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ
 - 6.7.1 Khái niệm
 - 6.7.2 Nội dung.

6. Học liệu

6.1 Học liệu chính

- *Nguyễn Hữu Thân*, Quản trị hành chính văn phòng, Nhà xuất bản thống kê, 2004.
- *Mike Havey*, Quản trị hành chính văn phòng, Nhà xuất bản thống kê, năm 1997.

6.2 Học liệu tham khảo

- Hành chính doanh nghiệp – Giáo trình Học viện hành chính quốc gia 1998.
- Nghiệp vụ thư ký văn phòng và tổ chức – Học viên hành chính quốc gia 2003.

7. Hình thức tổ chức dạy học

7.1. Lịch trình chung:

Nội dung	Hình thức tổ chức dạy học môn học				Tổng	
	Lên lớp			Thực hành		Tự học, tự nghiên cứu
	Lý thuyết	Bài tập	Thảo luận			
Chương 1	5				10	15
Chương 2	5				10	15

Chương 3	3				10	13
Chương 4	3		1		10	14
Chương 5	11	14		15	10	50
Chương 6	3				10	13
Tổng	30	14	1	15	60	120

7.2. Lịch trình tổ chức dạy học cụ thể: (do giảng viên phụ trách môn học ghi)

Tuần	Nội dung chính	Yêu cầu sinh viên chuẩn bị	Hình thức tổ chức dạy học	Ghi chú
1				
2				
... ..				
15				

7.3. Yêu cầu của giảng viên đối với môn học

- + *Yêu cầu về điều kiện để tổ chức giảng dạy môn học:* Đây là môn học lý thuyết, yêu cầu phòng học ổn định, có trang bị máy chiếu để phục vụ tốt hơn trong công tác giảng dạy. Cuối học phần trường có thể bố trí một số buổi học ở phòng làm việc thực tế (hoặc mô hình văn phòng hiện đại) để sinh viên thực hành một số thao tác cơ bản của nghiệp vụ văn phòng.
- + *Yêu cầu đối với sinh viên:* Sinh viên cần tham dự các buổi học và thảo luận trên lớp đầy đủ theo quy định, mỗi tuần sẽ có những câu hỏi mang tính kiểm tra hoặc gợi mở vấn đề sẽ tìm hiểu ở tuần học kế tiếp. Sinh viên sẽ trả lời câu hỏi trực tiếp trên lớp hoặc nộp bài kiểm tra giấy cho giáo viên (tùy theo quy định của giáo viên đứng lớp). Điểm chấm cho các bài tập kiểm tra này sẽ được tính là một phần của điểm kiểm tra trong năm học.

8. Phương pháp và hình thức kiểm tra đánh giá môn học

8.1. Các loại điểm kiểm tra và trọng số của từng loại điểm :

- Kiểm tra trong năm học: Bằng hình thức chấm điểm trả lời câu hỏi hàng tuần, bắt đầu từ tuần thứ hai. Điểm số sẽ được lấy trung bình và có hệ số là 0.2.
- Kiểm tra giữa kỳ: Bằng hình thức một bài kiểm tra trong tuần thứ tư, có hệ số là 0.3.
- Thi cuối kỳ: Bằng hình thức một bài thi có hệ số là 0.5.

8.2. Lịch thi và kiểm tra (kể cả thi lại):

Sau khi kết thúc môn học 3 tuần sẽ tổ chức thi hết môn; sau khi biết điểm 3 tuần sẽ tổ chức thi lại. Lịch thi lại phụ thuộc vào kế hoạch của Nhà trường.

8.3. Tiêu chí đánh giá các loại bài tập và các nhiệm vụ mà giảng viên giao cho sinh viên:

Sinh viên cần hoàn thành các bài tập được giao và tích cực trao đổi để trao đổi nâng cao kỹ năng về môn học. Đây là môn học mang tính chất lý thuyết nhưng lại có sự thay đổi theo sự vận động và phát triển của xã hội, vì vậy sinh viên cần thường xuyên và chủ động cập nhật kiến thức mới để đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu công việc sau này của bản thân mình.

Đề cương này được lập ngày 15 tháng 3 năm 2010.

DUYỆT CỦA TRƯỜNG

CHỦ NHIỆM KHOA

GIẢNG VIÊN PHỤ TRÁCH

ThS. Phan Minh Thùy

Tạ Kiến Tường