

**BỘ TÀI CHÍNH**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC - TÀI CHÍNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**



**ĐỀ CƯƠNG GIẢNG DẠY HỌC PHẦN**  
**(Dành cho bậc Đại học)**

**HỌC PHẦN: QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG**

**Số tín chỉ: 2 (2,0)**

**Bộ môn: Quản trị kinh doanh**

**Khoa: Quản trị kinh doanh**

**Hưng Yên, tháng      năm 2019**

## **ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số ...../QĐ-ĐHTCQTKD ngày ...../2019 của Hiệu trưởng trường Đại học Tài chính – Quản trị kinh doanh)*

### **1. Thông tin chung về học phần:**

- Tên học phần: QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG
- Tên tiếng Anh: Office Management
- Mã học phần: 003240
- Số tín chỉ: 02, Số tín chỉ lý thuyết: 02, Số tín chỉ thực hành: 0
- Môn học tiên quyết: Kinh tế vi mô, Kinh tế vĩ mô, Quản trị học
- Môn học song hành: Quản trị nhân lực, Quản trị logistics, Quản trị dự án.

### **2. Đối tượng áp dụng:**

- Môn học bắt buộc cho ngành: Quản trị kinh doanh (QTDN-bắt buộc)
- Môn học tự chọn cho ngành: Quản trị kinh doanh (QTMar-tự chọn)
- Trình độ: Đại học.
- Hệ đào tạo: Chính quy.

### **3. Nội dung tóm tắt của học phần:**

Học phần Quản trị văn phòng đề cập đến chức năng, nhiệm vụ, vai trò vị trí của văn phòng và cách thức tổ chức các loại hình văn phòng phù hợp với đặc điểm của từng cơ quan, đơn vị. Bên cạnh đó, học phần xây dựng quy trình thực hiện một số nghiệp vụ cơ bản và quan trọng nhất của văn phòng như quản lý thời gian làm việc, tổ chức các cuộc họp, hội nghị... nhằm phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận thuộc văn phòng, nâng cao hiệu quả của công tác quản trị trong văn phòng. Ngoài ra, quản trị văn phòng cũng đề cập đến những vấn đề khác như: trang thiết bị cơ bản mà một văn phòng cần sử dụng để phục vụ công việc; nghệ thuật giao tiếp của các thành viên trong văn phòng với nhau và với khách; những vấn đề cơ bản mà một quản trị viên, một nhân viên văn phòng cần giải quyết để đạt hiệu quả cao trong công việc. Trong trường hợp văn phòng có khách thì cần phải đãi khách và phục vụ khách như thế nào để khách cảm thấy hài lòng về phong cách làm việc từ đó giúp nâng cao uy tín của cơ quan, doanh nghiệp đồng thời giúp cho các hoạt động của văn phòng trở nên thuận lợi hơn.

### **4. Mục tiêu của học phần:**

#### *4.1. Kiến thức:*

- Sinh viên hiểu được về công tác quản trị văn phòng trong doanh nghiệp.

- Vận dụng lý thuyết thực tế quản trị công tác văn phòng trong giải quyết các bài tập tình huống thực tế doanh nghiệp.

#### 4.2. Kỹ năng:

- Kỹ năng làm việc theo nhóm
- Kỹ năng tổ chức nhân sự, quản lý nhân sự
- Kỹ năng quản lý thông tin, hồ sơ làm việc
- Kỹ năng giao tiếp, tổ chức sự kiện

#### 4.3. Thái độ:

- Chủ động, tích cực trong học tập, nghiên cứu.
- Có ý thức trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp
- Có năng lực định hướng phát triển nghề nghiệp, phát triển bản thân.
- Có ý thức tổ chức kỷ luật tốt.

### 5. Chuẩn đầu ra của học phần:

STT	Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra	CDR của CTĐT
<b>Về kiến thức</b>			
1	CDR1	Hiểu được tổng quan về quản trị văn phòng	(5)
2	CDR2	Hiểu được cách thức tổ chức bộ máy văn phòng	(6)
3	CDR3	Hiểu được các loại lao động trong văn phòng	(5),(6)
4	CDR4	Hiểu được các loại thông tin trong văn phòng, cách thức truyền thông tin trong văn phòng.	(6)
5	CDR5	Hiểu được cách thức lên kế hoạch công việc hành chính văn phòng, quản lý thời gian làm việc trong văn phòng.	(7),(8)
6	CDR6	Hiểu được cách thức tiếp khách trong văn phòng	(5),(8)
7	CDR7	Hiểu được cách thức tổ chức hội họp, hội nghị trong văn phòng.	
<b>Về kỹ năng</b>			
8	CDR8	Kỹ năng làm việc theo nhóm	(9)
9	CDR9	Kỹ năng tổ chức nhân sự, quản lý nhân sự	(11)
10	CDR10	Kỹ năng quản lý thông tin, truyền đạt thông tin, quản lý hồ sơ.	(10)
11	CDR11	Kỹ năng lên kế hoạch, quản lý thời gian	(10)

12	CĐR12	Kỹ năng giao tiếp, tổ chức sự kiện	(11),(12)
13	CĐR13	Làm việc nhóm, thuyết trình, phản biện giữa các nhóm trong quá trình thực hành các tình huống thực tế.	(9), (10), (12)
<b>Năng lực tự chủ và trách nhiệm (thái độ)</b>			
14	CĐR14	Chủ động, tích cực, sáng tạo trong học tập và nghiên cứu	(19),(20)
15	CĐR15	Tham gia vào lớp học, đặt câu hỏi phản biện, tranh luận trong khi làm việc nhóm	(21)
16	CĐR16	Không vi phạm quy tắc lớp học và quy chế của nhà trường	(18)

## 6. Phương pháp và phương tiện giảng dạy:

### 6.1. Phương pháp giảng dạy:

- Phát vấn- đối thoại
- Thuyết trình, diễn giải, phân tích
- Thảo luận, nghiên cứu

### 6.2. Phương tiện giảng dạy:

- Kịch bản môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo
- Bài giảng lý thuyết, giáo án điện tử- PowerPoint
- Máy tính, máy chiếu, phấn bảng, Internet

## 7. Thang điểm đánh giá:

Giảng viên đánh giá theo thang điểm 10, Phòng Quản lý đào tạo sẽ quy đổi sang thang điểm chữ và thang điểm 4 để phục vụ cho việc xếp loại trung bình học kỳ, trung bình tích lũy và xét học vụ.

## 8. Phương pháp và nội dung đánh giá

(Theo Quy chế đào tạo hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ ban hành kèm theo Quyết định số 212/QĐ-ĐHTCQTKD ngày 14/5/2018 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính-Quản trị kinh doanh).

Loại hình	Nội dung đánh giá	Mô tả cách thực hiện	CĐR	Trọng số
<b>Điểm chuyên cần</b>	Nhận thức, thái độ tham gia lớp học	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sinh viên đi học đầy đủ: Từ 9 đến 10 điểm</li> <li>- Sinh viên vắng từ 20% trở xuống: Từ 5 đến 8 điểm</li> <li>- Sinh viên vắng trên 20%: không được thi, không chấm điểm</li> </ul>	CĐR13, CĐR14, CĐR15, CĐR16	10%

			Giảng viên kết hợp với thái độ học tập của sinh viên để cho theo khung ở trên		
<b>Đánh giá quá trình</b>	(1)	Kiểm tra thường xuyên	- Thái độ chủ động, tích cực trong học tập. - Bài tập cá nhân - Bài tập nhóm	CĐR2, CĐR3, CĐR6, CĐR7, CĐR8	20%
	(2)	Kiểm tra giữa kỳ	- Bài kiểm tra - Bài thuyết trình	CĐR7, CĐR11, CĐR15	
<b>Điểm thi cuối kỳ</b>		Lý thuyết	Theo hình thức tự luận Giảng viên ra đề theo mẫu nhà trường quy định	CĐR2, CĐR3, CĐR6, CĐR7, CĐR8	70%
				<b>Tổng:</b>	<b>100%</b>

## 9. Tài liệu học tập và tham khảo:

### 9.1. Tài liệu học tập bắt buộc:

- GS.TS Nguyễn Thành Độ (2012) , Giáo trình quản trị văn phòng, NXB Đại học Kinh tế quốc dân. (Sử dụng từ chương 1 đến chương số 7. Các chương khác là tài liệu tham khảo).

### 9.2. Tài liệu tham khảo

- Nguyễn Hữu Thân (2012), Quản trị hành chính văn phòng, NXB Lao động – Xã hội

## 10. Thông tin giảng viên giảng dạy:

### Giảng viên 1:

- Họ tên: Nguyễn Thị Thu Linh
- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sỹ
- Số điện thoại: 0989591819 Email: nthulinh@gmail.com

### Giảng viên 2:

- Họ tên: Trịnh Thị Hồng Thái
- Chức danh, học hàm, học vị: Thạc sỹ
- Số điện thoại: 0976968915 Email: trinhhongthaikd@gmail.com

## 11. Nội dung và phân bổ thời gian

Nội dung	Phân bố thời gian				Tổng cộng
	Lý thuyết	Kiểm tra	Bài tập, thảo luận	Tự học, tự nghiên cứu	
Chương 1: Tổng quan về quản trị văn phòng	3			6	9
Chương 2: Công tác tổ chức văn phòng	3		1	8	12
Chương 3: Quản trị lao động văn phòng	3		1	8	12
Chương 4: Tổ chức công tác thông tin	3	1	1	10	15
Chương 5: Quản lý thời gian làm việc	3		1	8	12
Chương 6: Tổ chức tiếp khách	4		1	10	15
Chương 7: Tổ chức hội họp, hội nghị	3	1	1	10	15
<b>Tổng cộng</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>60</b>	<b>90</b>

## 12. Lịch trình tổ chức dạy học cụ thể:

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Chuẩn đầu ra (HP)
Lý thuyết	3	<p><b>Chương 1: Tổng quan về quản trị văn phòng</b></p> <p><b>1. Đại cương về văn phòng</b></p> <p>1.1. Khái niệm về văn phòng</p> <p>1.2. Chức năng của văn phòng</p> <p>1.3. Nhiệm vụ của văn phòng</p> <p>1.4. Vị trí mối quan hệ của văn phòng trong cơ quan, đơn vị</p> <p><b>2. Đại cương về quản trị văn phòng</b></p> <p>2.1. Khái niệm quản trị văn phòng</p> <p>2.2. Nội dung của quản trị văn phòng</p> <p>2.3. Vai trò của quản trị văn phòng</p> <p>2.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác văn phòng</p>	<p>Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 1</p> <p>Tài liệu tham khảo: Chương 1</p>	<p>CĐR1, CĐR12, CĐR14, CĐR15, CĐR16, CĐR17</p>

Lý thuyết	3	<p><b>Chương 2: Công tác tổ chức văn phòng</b></p> <p><b>1. Cơ cấu tổ chức văn phòng</b></p> <p>1.1. Văn phòng cấp ủy Đảng</p> <p>1.2. Văn phòng cơ quan hành chính Nhà nước có thẩm quyền chung</p> <p>1.3. Văn phòng cơ quan hành chính Nhà nước có thẩm quyền riêng</p> <p>1.4. Văn phòng doanh nghiệp</p> <p><b>2. Tổ chức nơi làm việc của văn phòng</b></p> <p>2.1. Các yêu cầu tổ chức nơi làm việc</p> <p>2.2. Các phương pháp bố trí nơi làm việc</p> <p>2.3. Bố trí sắp xếp chỗ làm việc</p> <p><b>3. Trang thiết bị văn phòng</b></p> <p><b>4. Xây dựng quy chế tổ chức và hoạt động của văn phòng</b></p>	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 2 Tài liệu tham khảo: Chương 2	CĐR2, CĐR8, CĐR9, CĐR15, CĐR16, CĐR17
Bài tập, thảo luận	1	Thực hiện tình huống giảng viên cung cấp		
Lý thuyết	3	<p><b>Chương 3: Quản trị lao động văn phòng</b></p> <p><b>1. Khái niệm, vai trò, phân loại lao động văn phòng</b></p> <p>1.1. Khái niệm</p> <p>1.2. Vai trò của quản trị lao động văn phòng</p> <p>1.3. Phân loại lao động văn phòng</p> <p><b>2. Thư ký văn phòng</b></p> <p>2.1. Khái niệm</p> <p>2.2. Chức năng của thư ký</p> <p>2.3. Nhiệm vụ của thư ký</p> <p>2.4. Những yêu cầu đối với thư ký</p> <p>2.5. Quan hệ của thư ký với thủ trưởng</p> <p><b>3. Chánh văn phòng</b></p> <p>3.1. Khái niệm</p> <p>3.2. Chức năng, nhiệm vụ của chánh văn phòng</p> <p>3.3. Những yêu cầu đối với Chánh văn phòng</p> <p><b>4. Quản trị viên trong văn phòng và các hoạt động giao tiếp</b></p> <p>4.1. Khái niệm</p>	Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 3 Tài liệu tham khảo: Chương 4	CĐR3, CĐR8, CĐR9, CĐR15, CĐR16, CĐR17

		<p>4.2. Phân loại giao tiếp</p> <p>4.3. Nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp</p> <p><b>5. Công tác tuyển dụng trong văn phòng</b></p> <p>5.1. Xây dựng và thực hiện chính sách tuyển dụng</p> <p>5.2. Xây dựng và thực hiện quy trình tuyển dụng</p>		
Bài tập, thảo luận	1	Thực hiện tình huống giảng viên cung cấp		
Lý thuyết	3	<p><b>Chương 4: Tổ chức công tác thông tin</b></p> <p><b>1. Khái niệm, phân loại, vai trò của thông tin</b></p> <p>1.1. Khái niệm</p> <p>1.2. Phân loại</p> <p>1.3. Vai trò của thông tin</p> <p><b>2. Tổ chức công tác thông tin</b></p> <p>2.1. Những yêu cầu khi tổ chức công tác thông tin</p> <p>2.2. Quy trình tổ chức công tác thông tin</p> <p>2.3. Hoàn thiện hệ thống thông tin trong các cơ quan đơn vị</p>	<p>Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 4</p> <p>Tài liệu tham khảo: Chương 5</p>	<p>CĐR4,</p> <p>CĐR8,</p> <p>CĐR10,</p> <p>CĐR15,</p> <p>CĐR16,</p> <p>CĐR17</p>
Bài tập, thảo luận	1	Thực hiện tình huống giảng viên cung cấp		
Kiểm tra	1	Sinh viên làm bài viết tại lớp. Nội dung kiểm tra do giảng viên quyết định		
Lý thuyết	3	<p><b>Chương 5: Quản lý thời gian làm việc</b></p> <p><b>1. Hoạch định công việc hành chính văn phòng</b></p> <p>1.1. Tầm quan trọng của hoạch định</p> <p>1.2. Khái niệm hoạch định hành chính văn phòng</p> <p>1.3. Phân loại hoạch định</p> <p>1.4. Các căn cứ để hoạch định</p> <p>1.5. Các công cụ để hoạch định</p> <p><b>2. Quản lý thời gian làm việc</b></p>	<p>Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 5</p> <p>Tài liệu tham khảo: Chương 6</p>	<p>CĐR5,</p> <p>CĐR8,</p> <p>CĐR11,</p> <p>CĐR15,</p> <p>CĐR16,</p> <p>CĐR17</p>



		<p>2.1. Giới thiệu tổng quan về quản trị thời gian</p> <p>2.2. Ba vấn đề cơ bản cần giải quyết của quản trị viên, nhân viên văn phòng</p> <p>2.3. Các biện pháp quản trị thời gian</p>		
Bài tập, thảo luận	1	Thực hiện tình huống thảo luận nhóm do giảng viên cung cấp		
Lý thuyết	4	<p style="text-align: center;"><b>Chương 6: Tổ chức tiếp khách</b></p> <p><b>1. Những vấn đề chung về giao tiếp</b></p> <p>1.1. Khái niệm về giao tiếp</p> <p>1.2. Các hình thức giao tiếp</p> <p>1.3. Các nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp</p> <p><b>2. Tổ chức công tác lễ tân</b></p> <p>2.1. Khái niệm</p> <p>2.2. Vai trò của công tác lễ tân</p> <p>2.3. Những nguyên tắc cơ bản của hoạt động lễ tân tại các cơ quan</p> <p><b>3. Tổ chức tiếp khách</b></p> <p>3.1. Tổ chức tiếp khách tại cơ quan</p> <p>3.2. Tiếp khách qua điện thoại</p> <p><b>4. Đãi khách</b></p> <p>4.1. Giải khát trong tiếp khách</p> <p>4.2. Đặt tiệc</p> <p><b>5. Lễ tân hội nghị và tiệc chiêu đãi</b></p> <p>5.1. Mời khách</p> <p>5.2. Đón tiếp khách</p> <p>5.3. Ngôi thứ và xếp chỗ khách</p> <p><b>6. Phát biểu</b></p> <p>6.1. Vai trò của các bài phát biểu</p> <p>6.2. Ai phát biểu? Trình tự phát biểu?</p> <p>6.3. Hạn chế số diễn giả</p> <p>6.4. Ấn định thời gian phát biểu của các diễn giả</p> <p><b>7. Phục vụ trong bữa tiệc chiêu đãi</b></p> <p>7.1. Khi nào phục vụ khách?</p> <p>7.2. Ngôi thứ trong phục vụ</p> <p>7.3. Phục vụ khách như thế nào?</p>	<p>Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 6</p> <p>Tài liệu tham khảo: Chương 7</p>	<p>CDR6, CDR8, CDR12, CDR15, CDR16, CDR17</p>

Bài tập, thảo luận	1	Thực hiện tình huống thảo luận nhóm do giảng viên cung cấp		
Kiểm tra	1	Sinh viên làm bài viết tại lớp. Nội dung kiểm tra do giảng viên quyết định		
Lý thuyết	3	<p><b>Chương 7: Tổ chức hội họp, hội nghị</b></p> <p><b>1. Những vấn đề chung về hội họp, hội nghị</b></p> <p>1.1. Mục đích, ý nghĩa của hội họp, hội nghị</p> <p>1.2. Khái niệm</p> <p>1.3. Phân loại</p> <p>1.4. Các phương pháp tổ chức hội nghị</p> <p>1.5. Cách sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp</p> <p><b>2. Hoạch định và tổ chức các cuộc họp, hội nghị</b></p> <p>2.1. Hoạch định và tổ chức các cuộc họp họp nội bộ bình thường không nghi thức</p> <p>2.2. Hoạch định và tổ chức các cuộc họp trang trọng theo nghi thức</p> <p>2. Hoạch định và tổ chức các cuộc họp, hội nghị</p> <p>2.1. Hoạch định và tổ chức các cuộc họp họp nội bộ bình thường không nghi thức</p> <p>2.2. Hoạch định và tổ chức các cuộc họp trang trọng theo nghi thức</p>	<p>Tài liệu học tập bắt buộc: Chương 7</p> <p>Tài liệu tham khảo: Chương 8</p>	<p>CĐR7, CĐR11, CĐR12, CĐR15, CĐR16, CĐR17</p>
Bài tập, thảo luận	1	Thực hiện tình huống thảo luận nhóm do giảng viên cung cấp		

TRƯỞNG KHOA

TRƯỞNG BỘ MÔN

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

