

PHẦN I: ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Khoa/Bộ môn phụ trách: Khoa Quản trị kinh doanh/Bộ môn Quản trị kinh doanh

2. Thông tin chung về giảng viên

TT	Họ và tên	Năm sinh	Chức danh, học hàm, học vị	Nơi tốt nghiệp	Chuyên môn	Giảng chính/kiêm chức	Điện thoại, email
1	Đào Thị Hồng Xiêm	1986	Giảng viên, cử nhân	ĐHKTQD	Kinh tế	Giảng chính	0975347488
2	Phan Thúy Nga	1990	Giảng viên, cử nhân	ĐHKTQD	QTKD	Giảng chính	0946221990
3	Trịnh Thị Hồng Thái	1990	Giảng viên, thạc sĩ	ĐH Thương Mại	QTKD	Giảng chính	0976968915
4	Trịnh Thị Luyến	1986	Giảng viên, thạc sĩ	ĐH Ngoại Thương	QTKD	Giảng chính	0972562282

3. Thông tin chung về học phần

- Tên học phần: Quản trị văn phòng.
- Mã học phần:
- Số tín chỉ: 2
- Điều kiện tiên quyết: Kinh tế vi mô, Kinh tế vĩ mô, Quản trị học.

4. Đối tượng áp dụng

- Ngành đào tạo: là học phần tự chọn đối với ngành Quản trị kinh doanh.
- Trình độ: Đại học.
- Hệ đào tạo: Chính quy.

5. Mục tiêu của học phần

5.1. Kiến thức:

Học phần trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về văn phòng và chức năng, nhiệm vụ, vai trò, vị trí của văn phòng để từ đó sinh viên có thể phân biệt được văn

phòng và đơn vị chức năng khác đồng thời nếu đặt mình vào một vị trí trong văn phòng thì sinh viên có thể bước đầu hình dung được nhiệm vụ mà mình phải thực hiện.

Mỗi cơ quan, đơn vị có đặc điểm và quy mô khác nhau. Do vậy, cơ cấu tổ chức và các nghiệp vụ cũng khác nhau. Học phần này sẽ giúp sinh viên nắm được nội dung của công tác tổ chức văn phòng để các mối quan hệ công việc giữa các thành viên, các bộ phận không bị chông chéo và có cách phối hợp hiệu quả nhất. Bên cạnh đó, học phần cũng cung cấp cho sinh viên sự hiểu biết và kỹ năng thực hiện một số nghiệp vụ cơ bản của văn phòng để khi ra trường sinh viên có nền tảng kiến thức tốt về văn phòng giúp ích cho việc thực hiện các công việc cụ thể.

5.2. Kỹ năng:

Học phần trang bị và rèn luyện cho sinh viên các kỹ năng cơ bản sau đây:

- + Kỹ năng thu thập thông tin, tổng hợp, hệ thống hóa, so sánh, phân tích, bình luận, đánh giá các vấn đề trong công tác tổ chức và quản lý các hoạt động văn phòng.
- + Kỹ năng tự học, tự nghiên cứu, thuyết trình.
- + Kỹ năng cộng tác, làm việc nhóm, kỹ năng quản lý và tổ chức các hoạt động văn phòng.
- + Kỹ năng quản lý và lưu trữ thông tin.

5.3. Thái độ:

- + Giúp sinh viên có nhận thức về tầm quan trọng của công tác tổ chức văn phòng.
- + Chủ động, tích cực trong học tập, nghiên cứu
- + Có đạo đức, lương tâm nghề nghiệp
- + Có ý thức tổ chức kỷ luật tốt.

6. Nội dung tóm tắt của học phần:

Quản trị văn phòng là việc nhà quản trị tiến hành hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm tra các công tác văn phòng nhằm đạt mục tiêu đã đề ra một cách có hiệu quả.

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

nghe... 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.

7. Phương pháp và phương tiện giảng dạy:

7.1. Phương pháp giảng dạy: Thuyết trình, dạy học theo nhóm, dạy học dựa trên vấn đề, đàm thoại, thảo luận, seminar sinh viên...

7.2. Phương tiện dạy học: Giáo trình “Quản trị văn phòng” của trường ĐH Kinh tế quốc dân năm 2012, các tài liệu tham khảo, kịch bản môn học, giáo án điện tử, phần, bảng, máy tính, máy chiếu...

8. Thang điểm đánh giá: Thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

9. Phương pháp và nội dung đánh giá:

- Thái độ, chuyên cần(10%): Chấm điểm dựa trên các tiêu chí:

- + Thời gian dự học trên lớp
- + Ý thức học tập trên lớp (nhận thức, thái độ học tập trên lớp: tham gia xây dựng bài, thảo luận....)

- + Mức độ hoàn thành bài tập nhóm và nội dung tự học ở nhà

- Tham dự kiểm tra: Kiểm tra thường xuyên và kiểm tra giữa học phần.

Kiểm tra đánh giá thường xuyên (10%)

- + Số bài kiểm tra: 01

- + Hình thức kiểm tra: Thuyết trình nhóm

- + Thời gian kiểm tra: Cuối các chương, giảng viên giao đề tài cho các nhóm, yêu cầu thời hạn hoàn thành và thuyết trình trước lớp.

+ Chấm theo thang điểm 10, theo các tiêu chí: Thời hạn hoàn thành bài thuyết trình nhóm; Nội dung bài thuyết trình; Hình thức bài thuyết trình; Mức độ tích cực của sinh viên trong các nhóm.

+ Sinh viên không tham gia làm bài thuyết trình nhóm, hoặc vắng không có lý do trong buổi thuyết trình của nhóm sẽ không được kiểm tra lại và sẽ nhận điểm 0.

- Tham dự thi kết thúc học phần (70%)

+ Thi kết thúc học phần theo lịch do Nhà trường sắp xếp vào cuối kỳ học

+ Thi theo hình thức tự luận, thời gian làm bài 90 phút.

+ Chấm theo thang điểm 10.

Kiểm tra đánh giá giữa kỳ (10%)

+ Số bài kiểm tra: 01

+ Hình thức kiểm tra: Kiểm tra viết trên lớp

+ Thời gian kiểm tra: Sau khi kết thúc chương 3

+ Chấm theo thang điểm 10

+ Sinh viên vắng không có lý do không được tham gia kiểm tra lại và sẽ nhận điểm 0.

10. Tài liệu học tập và tham khảo:

10.1. Tài liệu học tập bắt buộc:

Đồng chủ biên: GS.TS. Nguyễn Thành Độ

Th.s Nguyễn Ngọc Diệp – Th.s Trần Phương Hiền

Giáo trình ***Quản trị văn phòng***, nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân năm 2012

10.2. Tài liệu tham khảo:

- 1) Nguyễn Hữu Thân, ***Quản trị hành chính văn phòng***, tái bản lần thứ mười 2012, NXB Lao động – Xã hội
- 2) Hồ Ngọc Cẩm (2003), ***Cẩm nang tổ chức và quản trị hành chính văn phòng***, NXB Tài chính, Hà Nội
- 3) Các văn bản pháp luật có liên quan:
 - Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật, cổng thông tin điện tử Bộ Tư pháp: www.moj.gov.vn

-Hệ thống văn bản hướng dẫn: www.chinhphu.vn

11. Nội dung chi tiết học phần:

PHẦN I-NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ VĂN PHÒNG

VÀ TỔ CHỨC VĂN PHÒNG

CHƯƠNG 1: ĐẠI CƯƠNG VỀ VĂN PHÒNG VÀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

1.1. ĐẠI CƯƠNG VỀ VĂN PHÒNG

1.1.1. Quan niệm văn phòng

1.1.2. Chức năng của văn phòng

1.1.3. Nhiệm vụ của văn phòng

1.1.4. Vị trí và mối quan hệ của văn phòng trong cơ quan đơn vị

1.2. ĐẠI CƯƠNG VỀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

1.2.1. Quản trị văn phòng

1.2.2. Nội dung của quản trị văn phòng

1.2.2.1. Chức năng hoạch định

1.2.2.2. Chức năng tổ chức trong công tác văn phòng

1.2.2.3. Chức năng nhân sự

1.2.2.4. Chức năng lãnh đạo

1.2.2.5. Chức năng kiểm tra

1.2.3. Vai trò của quản trị văn phòng

1.2.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác văn phòng

1.2.4.1. Yếu tố bên ngoài

1.2.4.2. Các yếu tố bên trong

CHƯƠNG 2: CÔNG TÁC TỔ CHỨC VĂN PHÒNG

2.1. CƠ CẤU TỔ CHỨC VĂN PHÒNG

2.1.1. Văn phòng cấp ủy Đảng

2.1.1.1. Chức năng nhiệm vụ của văn phòng cấp ủy Đảng

2.1.1.2. Cơ cấu tổ chức của văn phòng cấp ủy

2.1.2. Văn phòng cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền chung

- 2.1.2.1. Chức năng, nhiệm vụ của văn phòng Ủy ban nhân dân (UBND)*
 - 2.1.2.2. Cơ cấu tổ chức*
 - 2.1.3. Văn phòng của cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền riêng
 - 2.1.3.1. Chức năng, nhiệm vụ*
 - 2.1.3.2. Cơ cấu tổ chức*
 - 2.1.4. Văn phòng doanh nghiệp
 - 2.1.4.1. Chức năng, nhiệm vụ*
 - 2.1.4.2. Cơ cấu tổ chức*
- 2.2. TỔ CHỨC NƠI LÀM VIỆC CỦA VĂN PHÒNG
 - 2.2.1. Các yêu cầu khi tổ chức nơi làm việc của văn phòng
 - 2.2.2. Các phương pháp bố trí nơi làm việc
 - 2.2.2.1. Căn cứ vào sự liên kết không gian giữa các bộ phận*
 - 2.2.2.2. Căn cứ vào trình độ tập trung hóa công tác văn phòng*
 - 2.2.3. Bố trí sắp xếp chỗ làm việc
 - 2.2.3.1. Bảo đảm sự tương quan giữa các bộ phận*
 - 2.2.3.2. Bố trí các bộ phận, bàn làm việc theo luồng công việc*
 - 2.2.3.3. Hạn chế sử dụng phòng riêng (bố trí kín)*
 - 2.2.3.4. Tạo khung cảnh thuận tiện, thoải mái cho nhân viên*
- 2.3. TRANG THIẾT BỊ VĂN PHÒNG
 - 2.3.1. Các đồ dùng văn phòng
 - 2.3.2. Máy móc thiết bị dùng trong văn phòng
- 2.4. XÂY DỰNG QUY CHẾ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA VĂN PHÒNG
 - Phần I: Những quy định chung
 - Phần II: Chức năng, nhiệm vụ của văn phòng
 - Phần III: Quyền hạn và trách nhiệm của văn phòng
 - Phần IV: Tổ chức bộ máy và công tác tổ chức quản lý
 - Phần V: Phương thức làm việc và mối quan hệ công tác
 - Phần VI: Điều khoản cuối cùng

CHƯƠNG 3: QUẢN TRỊ LAO ĐỘNG VĂN PHÒNG

3.1. KHÁI NIỆM, VAI TRÒ, PHÂN LOẠI LAO ĐỘNG VĂN PHÒNG

3.1.1. Khái niệm

3.1.2. Vai trò của quản trị lao động văn phòng

3.2. THƯ KÝ VĂN PHÒNG

3.2.1. Khái niệm

3.2.2. Chức năng của thư ký

3.2.3. Nhiệm vụ của thư ký

3.2.4. Những yêu cầu đối với thư ký

3.2.5. Quan hệ của thư ký với thủ trưởng

3.3. CHÁNH VĂN PHÒNG

3.3.1. Khái niệm

3.3.2. Chức năng và nhiệm vụ của chánh văn phòng

3.3.3. Những yêu cầu đối với chánh văn phòng

3.4. QUẢN TRỊ VIÊN VĂN PHÒNG VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG GIAO TIẾP

3.4.1. Khái niệm và các hình thức giao tiếp không thấy có

3.4.2. Phân loại giao tiếp

3.4.3. Những nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp hành chính

3.5. CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG TRONG VĂN PHÒNG

3.5.1. Xây dựng và thực hiện chính sách tuyển dụng

3.5.2. Xây dựng và thực hiện quy trình tuyển dụng

PHẦN II-CÁC NGHIỆP VỤ CƠ BẢN CỦA VĂN PHÒNG

CHƯƠNG 4: TỔ CHỨC CÔNG TÁC THÔNG TIN

4.1. KHÁI NIỆM, PHÂN LOẠI, VAI TRÒ CỦA THÔNG TIN

4.1.1. Khái niệm

4.1.2. Phân loại thông tin

4.1.3. Vai trò của thông tin

4.2. TỔ CHỨC CÔNG TÁC THÔNG TIN

- 4.2.1. Những yêu cầu khi tổ chức công tác thông tin
- 4.2.2. Quy trình tổ chức công tác thông tin
- 4.3. HOÀN THIỆN HỆ THỐNG THÔNG TIN TRONG CÁC CƠ QUAN ĐƠN VỊ

CHƯƠNG 5: QUẢN LÝ THỜI GIAN LÀM VIỆC

5.1. HOẠCH ĐỊNH CÔNG VIỆC HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

- 5.1.1. Tầm quan trọng của hoạch định
- 5.1.2. Khái niệm hoạch định và hoạch định hành chính văn phòng
 - 5.1.2.1. *Khái niệm hoạch định*
 - 5.1.2.2. *Khái niệm hoạch định hành chính văn phòng*
- 5.1.3. Phân loại hoạch định
 - 5.1.3.1. *Hoạch định chiến lược*
 - 5.1.3.2. *Hoạch định chiến thuật*
 - 5.1.3.3. *Hoạch định tác vụ/tác nghiệp*
- 5.1.4. Các căn cứ để hoạch định
- 5.1.5. Các công cụ hoạch định hành chính văn phòng
 - 5.1.5.1. *Bảng danh sách các việc phải làm hàng ngày*
 - 5.1.5.2. *Bảng danh sách công việc phải làm trong tuần*

5.2. QUẢN LÝ THỜI GIAN LÀM VIỆC

- 5.2.1. Giới thiệu tổng quan về quản trị thời gian
- 5.2.2. Ba vấn đề cơ bản cần giải quyết của quản trị viên, nhân viên văn phòng
 - 5.2.2.1. *Tự mỗi nhân viên sắp xếp, bố trí công việc của mình sao cho làm việc nhiều nhất, có hiệu quả cao nhất trong ngày*
 - 5.2.2.2. *Lên lịch làm việc*
 - 5.2.2.3. *Chánh văn phòng, phó chánh văn phòng phải điều hành ngày làm việc từ bắt đầu đến kết thúc ngày làm việc sao cho trôi chảy, hiệu quả*
- 5.2.3. Các biện pháp quản trị thời gian
 - 5.2.3.1. *Các công cụ hoạch định thời gian biểu*
 - 5.2.3.2. *Tiết kiệm thời gian trong thư tín*

5.2.3.3. Tiết kiệm thời gian bằng phương pháp đọc nhanh

5.2.3.4. Tiết kiệm thời gian tiếp khách

5.2.3.5. Tiết kiệm thời gian gọi và trả lời điện thoại

5.2.3.6. Tiết kiệm thời gian hội họp

5.2.3.7. Sắp xếp chỗ làm việc khoa học

CHƯƠNG 6: TỔ CHỨC TIẾP KHÁCH

6.1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ GIAO TIẾP

6.1.1. Khái niệm về giao tiếp

6.1.2. Các hình thức giao tiếp

6.1.2.1. Giao tiếp bằng ngôn ngữ

6.1.2.2. Giao tiếp cận ngôn ngữ

6.1.2.3. Giao tiếp phi ngôn ngữ

6.1.3. Nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp

6.2. TỔ CHỨC CÔNG TÁC LỄ TÂN

6.2.1. Khái niệm

6.2.2. Vai trò của công tác lễ tân

6.2.3. Những nguyên tắc cơ bản của hoạt động lễ tân ở các cơ quan

6.3. TỔ CHỨC TIẾP KHÁCH

6.3.1. Tổ chức tiếp khách tại cơ quan

6.3.1.1. Trang bị lễ tân

6.3.1.2. Phân loại khách

6.3.1.3. Đón tiếp khách

6.3.1.4. Ngắt quãng hay kết thúc cuộc nói chuyện

6.3.1.5. Tổ chức các buổi hẹn gặp

6.3.1.6. Hủy bỏ các cuộc hẹn

6.3.1.7. Xử lý phản nàn của khách

6.3.2. Tiếp khách qua điện thoại

6.3.2.1. Vai trò của điện thoại trong văn phòng

6.3.2.2. Sử dụng điện thoại để tiếp khách

6.4. ĐÃI KHÁCH

6.4.1. Giải khát trong tiếp khách

6.4.2. Đặt tiệc

6.5. LỄ TÂN HỘI NGHỊ VÀ TIỆC CHIÊU ĐÃI

6.5.1. Mời khách

6.5.2. Đón tiếp khách

6.5.2.1. Việc tiếp khách đến và khách vào

6.5.2.2. Giới thiệu khách với nhau

6.5.3. Ngôi thứ và xếp chỗ khách

6.5.3.1. Ngôi thứ

6.5.3.2. Cách sắp xếp chỗ ngồi

6.5.3.3. Chỗ ngồi trên lễ đài

6.6. PHÁT BIỂU

6.6.1. Vai trò của các bài phát biểu

6.6.2. Ai phát biểu? Trình tự phát biểu?

6.6.3. Hạn chế số diễn giả

6.6.4. Ấn định thời gian phát biểu của các diễn giả

6.7. PHỤC VỤ KHÁCH TRONG BỮA TIỆC CHIÊU ĐÃI

6.7.1. Khi nào phục vụ khách?

6.7.2. Ngôi thứ trong phục vụ

6.7.3. Phục vụ khách như thế nào?

6.7.4. Với những khách đến muộn

CHƯƠNG 7: TỔ CHỨC HỘI HỢP, HỘI NGHỊ

7.1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ HỘI HỢP, HỘI NGHỊ

7.1.1. Mục đích, ý nghĩa của hội họp, hội nghị

7.1.2. Khái niệm

7.1.3. Phân loại hội nghị

7.1.3.1. Căn cứ vào tính chất và mục đích của hội nghị

7.1.3.2. Căn cứ vào các khâu của quá trình quản lý

7.1.3.3. Căn cứ vào hình thức tổ chức

7.1.4. Các phương pháp tổ chức hội nghị

7.1.5. Cách sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp

7.2. HOẠCH ĐỊNH VÀ TỔ CHỨC CÁC CUỘC HỌP, HỘI NGHỊ

7.2.1. Hoạch định và tổ chức các cuộc họp nội bộ bình thường không nghi thức

7.2.2. Hoạch định và tổ chức các cuộc họp trang trọng theo nghi thức.

12. Phân bổ thời gian

Nội dung	Phân bổ thời gian				Tổng cộng	Thời gian học (Tuần)
	Lý thuyết	Thực hành	Bài tập, Thảo luận	Tự học, tự nghiên cứu		
Chương 1	3			6	9	1, 2
Chương 2	4		1	10	15	2, 3, 4
Chương 3	4		2	12	18	5, 6, 7
<i>Kiểm tra thường xuyên</i>	1			2	3	8, 9
Chương 4:	3		1	8	12	
Chương 5:	3		1	8	12	10, 11
Chương 6:	3		1	8	12	12, 13, 14
Chương 7:	3			6	9	14, 15
Tổng cộng	24		6	60	90	15 tuần

13. Lịch trình tổ chức dạy học cụ thể

Bài 1 (Tiết 1-2)

CHƯƠNG 1: ĐẠI CƯƠNG VỀ VĂN PHÒNG VÀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	2	1.1. Đại cương về văn phòng 1.1.1. Quan niệm văn phòng 1.1.2. Chức năng của văn phòng 1.1.3. Nhiệm vụ của văn phòng 1.1.4. Vị trí và mối quan hệ của văn phòng trong cơ quan đơn vị	<i>Tài liệu bắt buộc: trang 7-13</i>	Trên lớp
Tự học, tự nghiên cứu	4	-Đọc nội dung bài học -Liên hệ thực tế: tìm hiểu chức năng, nhiệm vụ của một văn phòng mà bạn biết.	<i>Tài liệu bắt buộc: trang 7-13</i>	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 2 (Tiết 3-4)

CHƯƠNG 1: ĐẠI CƯƠNG VỀ VĂN PHÒNG VÀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG(tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	1	1.2. Đại cương về quản trị văn phòng 1.2.1. Quản trị văn phòng 1.2.2. Nội dung của quản trị văn phòng 1.2.2.1. Chức năng hoạch định 1.2.2.2. Chức năng tổ chức trong công tác văn phòng 1.2.2.3. Chức năng nhân sự 1.2.2.4. Chức năng lãnh đạo 1.2.2.5. Chức năng kiểm tra 1.2.3. Vai trò của quản trị văn phòng 1.2.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác văn phòng 1.2.4.1. Yếu tố bên ngoài 1.2.4.2. Các yếu tố bên trong	- <i>Tài liệu bắt buộc: trang 13-20</i> - <i>Tài liệu tham khảo số 1: trang 44 – 54 và 59 - 69</i>	Trên lớp

Tự học, tự nghiên cứu	2	-Đọc nội dung bài học -Liên hệ: Tìm hiểu chức năng và các yếu tố ảnh hưởng đến công tác văn phòng của một văn phòng mà bạn biết.	-Tài liệu bắt buộc: trang 13-20 -Tài liệu tham khảo số 1: trang 44 – 54 và 59 - 69	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm
-----------------------	---	--	--	---

CHƯƠNG 2: CÔNG TÁC TỔ CHỨC VĂN PHÒNG

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	1	2.1.Cơ cấu tổ chức văn phòng 2.1.1. Văn phòng cấp ủy Đảng 2.1.1.1. Chức năng nhiệm vụ của văn phòng cấp ủy Đảng 2.1.1.2. Cơ cấu tổ chức của văn phòng cấp ủy 2.1.2. Văn phòng cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền chung 2.1.2.1. Chức năng, nhiệm vụ của văn phòng Ủy ban nhân dân (UBND) 2.1.2.2. Cơ cấu tổ chức	Tài liệu bắt buộc: trang 21-27	Trên lớp
Tự học, tự nghiên cứu	2	-Đọc nội dung bài học -Liên hệ thực tế: tìm hiểu cơ cấu tổ chức của văn phòng UBND xã (phường) nơi bạn cư trú. -Tìm hiểu các văn bản pháp luật có liên quan đến việc quy định chức năng, nhiệm vụ của UBND.	Tài liệu bắt buộc: trang 21-27	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 3 (Tiết 5-6)

CHƯƠNG 2: CÔNG TÁC TỔ CHỨC VĂN PHÒNG (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	2	2.1.3. Văn phòng của cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền riêng 2.1.3.1. Chức năng, nhiệm vụ 2.1.3.2. Cơ cấu tổ chức 2.1.4. Văn phòng doanh nghiệp 2.1.4.1. Chức năng, nhiệm vụ 2.1.4.2. Cơ cấu tổ chức 2.2. Tổ chức nơi làm việc của văn phòng 2.2.1. Các yêu cầu khi tổ chức nơi làm việc của văn phòng 2.2.2. Các phương pháp bố trí nơi làm việc 2.2.2.1. Căn cứ vào sự liên kết không gian giữa các bộ phận 2.2.2.2. Căn cứ vào trình độ tập trung hóa công tác văn phòng 2.2.3. Bố trí sắp xếp chỗ làm việc 2.2.3.1. Bảo đảm sự tương quan giữa các bộ phận 2.2.3.2. Bố trí các bộ phận, bàn làm việc theo luồng công việc 2.2.3.3. Hạn chế sử dụng phòng riêng (bố trí kín) 2.2.3.4. Tạo khung cảnh thuận tiện, thoải mái cho nhân viên	-Tài liệu bắt buộc: trang 27-39 -Tài liệu tham khảo số 1: trang 153 - 175	Trên lớp
Tự học, tự nghiên cứu	4	-Đọc nội dung bài học -Sinh viên tự đọc tài liệu bắt buộc: 2.3. Trang thiết bị văn phòng -Liên hệ thực tế: tìm hiểu cơ cấu tổ	-Tài liệu bắt buộc: trang 27-39 -Tài liệu tham khảo số 1: trang 153 - 175 -Tài liệu bắt buộc: trang 39-40	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

		chức của một văn phòng doanh nghiệp mà bạn biết. Vẽ sơ đồ bố trí sắp xếp chỗ làm việc của một văn phòng doanh nghiệp trên. -Tìm hiểu các văn bản pháp luật có liên quan đến việc quy định chức năng, nhiệm vụ của các văn phòng có thẩm quyền riêng. -Giao chủ đề thảo luận cho SV về vấn đề cơ cấu tổ chức và bố trí nơi làm việc của văn phòng và hướng dẫn cách thức tiến hành thảo luận.		
--	--	--	--	--

Bài 4 (Tiết 7-8)

CHƯƠNG 2: CÔNG TÁC TỔ CHỨC VĂN PHÒNG(tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	1	2.4. Xây dựng quy chế tổ chức và hoạt động của văn phòng ▪ Phần I: Những quy định chung ▪ Phần II: Chức năng, nhiệm vụ của văn phòng ▪ Phần III: Quyền hạn và trách nhiệm của văn phòng ▪ Phần IV: Tổ chức bộ máy và công tác tổ chức quản lý ▪ Phần V: Phương thức làm việc và mối quan hệ công tác - Phần VI: Điều khoản cuối cùng	<i>Tài liệu bắt buộc: trang 40-44</i>	<i>Trên lớp</i>
Thảo luận	1	-Theo chủ đề giảng viên đã giao	<i>Vấn đề cơ cấu tổ chức và bố trí nơi làm việc của văn phòng</i>	<i>Trên lớp</i>
Tự học, tự nghiên cứu	4	-Đọc nội dung bài học -Liên hệ thực tế: Tìm hiểu nội quy, quy chế hoạt động của một văn phòng doanh nghiệp. -Giao chủ đề thảo luận cho SV về vấn đề xây dựng quy chế tổ chức, hoạt động của văn phòng.	<i>Tài liệu bắt buộc: trang 39-40</i>	<i>Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm</i>

Bài 5 (Tiết 9-10)

CHƯƠNG 3: QUẢN TRỊ LAO ĐỘNG VĂN PHÒNG

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	2	3.1. Khái niệm, vai trò, phân loại lao động văn phòng 3.1.1. Khái niệm 3.1.2. Vai trò của quản trị lao động văn phòng 3.2. Thư ký văn phòng 3.2.1. Khái niệm 3.2.2. Chức năng của thư ký 3.2.3. Nhiệm vụ của thư ký 3.2.4. Những yêu cầu đối với thư ký 3.2.5. Quan hệ của thư ký với thủ trưởng	-Tài liệu bắt buộc: trang 45-51 -Tài liệu tham khảo số 1: trang 17 - 35	Trên lớp
Tự học, tự nghiên cứu	4	-Đọc nội dung bài học -Liên hệ thực tế: tìm hiểu bản mô tả công việc của thư ký một công ty mà bạn biết.	-Tài liệu bắt buộc: trang 45-51 -Tài liệu tham khảo số 1: trang 17-35	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 6 (Tiết 11-12)

CHƯƠNG 3: QUẢN TRỊ LAO ĐỘNG VĂN PHÒNG (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	1	3.3. Chánh văn phòng 3.3.1. Khái niệm 3.3.2. Chức năng và nhiệm vụ của chánh văn phòng 3.3.3. Những yêu cầu đối với chánh văn phòng	-Tài liệu bắt buộc: trang 51-54 -Tài liệu tham khảo số 1: trang 9 - 28	Trên lớp
Thảo luận	1	-Theo chủ đề giảng viên đã giao	Vấn đề xây dựng quy chế tổ chức, hoạt động của văn phòng.	Trên lớp

Tự học, tự nghiên cứu	4	-Đọc nội dung bài học -Tự nghiên cứu: 3.4. Quản trị viên văn phòng và các hoạt động giao tiếp -Giao chủ đề thảo luận cho SV về vấn đề thư ký văn phòng và chánh văn phòng doanh nghiệp.	-Tài liệu bắt buộc: trang 51-54 -Tài liệu tham khảo số 1: trang 9 - 28 -Tài liệu bắt buộc: trang 54-58	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm
-----------------------	---	--	--	---

Bài 7 (Tiết 13-14)

CHƯƠNG 3: QUẢN TRỊ LAO ĐỘNG VĂN PHÒNG (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	1	3.5. Công tác tuyển dụng trong văn phòng 3.5.1. Xây dựng và thực hiện chính sách tuyển dụng 3.5.2. Xây dựng và thực hiện quy trình tuyển dụng	Tài liệu bắt buộc: trang 58-61	Trên lớp
Thảo luận	1	-Theo chủ đề giảng viên đã giao	Thư ký văn phòng và chánh văn phòng doanh nghiệp.	Trên lớp
Tự học, tự nghiên cứu	4	-Đọc nội dung bài học -Tự nghiên cứu: 3.4. Quản trị viên văn phòng và các hoạt động giao tiếp - Giao chủ đề thảo luận cho SV về vấn đề tuyển dụng trong doanh nghiệp.	- Tài liệu bắt buộc: trang 58-61 -Tài liệu bắt buộc: trang 54-58	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 8 (Tiết 15-16)

CHƯƠNG 4: TỔ CHỨC CÔNG TÁC THÔNG TIN

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Kiểm tra	1	Kiểm tra 1 tiết		
Lý thuyết	1	4.1. Khái niệm, phân loại, vai trò của thông tin 4.1.1. Khái niệm 4.1.2. Phân loại thông tin	<i>Tài liệu bắt buộc: trang 64-70</i>	<i>Trên lớp</i>
Tự học, tự nghiên cứu	4	-Đọc nội dung bài học -Tìm hiểu các văn bản pháp luật có liên quan đến thông tin và việc quản lý thông tin.	<i>Tài liệu bắt buộc: trang 64-70</i>	<i>Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm</i>

Bài 9 (Tiết 17-18)

CHƯƠNG 4: TỔ CHỨC CÔNG TÁC THÔNG TIN (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	2	4.1.3. Vai trò của thông tin 4.2. Tổ chức công tác thông tin 4.2.1. Những yêu cầu khi tổ chức công tác thông tin 4.2.2. Quy trình tổ chức công tác thông tin 4.3. Hoàn thiện hệ thống thông tin trong các cơ quan đơn vị	<i>Tài liệu bắt buộc: trang 70-78</i>	<i>Trên lớp</i>
Tự học, tự nghiên cứu	4	-Đọc nội dung bài học -Lấy ví dụ thực tế chứng minh vai trò của thông tin trong doanh nghiệp. -Giao chủ đề thảo luận về vấn đề hoàn thiện hệ thống thông tin trong doanh nghiệp.	<i>Tài liệu bắt buộc: trang 70-78</i>	<i>Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm</i>

Bài 10 (Tiết 19-20)

CHƯƠNG 5: QUẢN LÝ THỜI GIAN LÀM VIỆC

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	1	5.1. Hoạch định công việc hành chính văn phòng 5.1.1. Tầm quan trọng của hoạch định 5.1.2. Khái niệm hoạch định và hoạch định hành chính văn phòng <i>5.1.2.1. Khái niệm hoạch định</i> <i>5.1.2.2. Khái niệm hoạch định hành chính văn phòng</i> 5.1.3. Phân loại hoạch định <i>5.1.3.1. Hoạch định chiến lược</i> <i>5.1.3.2. Hoạch định chiến thuật</i> <i>5.1.3.3. Hoạch định tác vụ/tác nghiệp</i> 5.1.4. Các căn cứ để hoạch định	<i>- Tài liệu bắt buộc: trang 79-81</i> <i>- Tài liệu tham khảo số 1: trang 181 - 190</i>	Trên lớp
Thảo luận	1	-Theo chủ đề GV đã giao trên lớp	<i>Vấn đề tuyển dụng trong doanh nghiệp.</i>	Trên lớp
Tự học, tự nghiên cứu	4	-Đọc nội dung bài học -Lập bảng danh sách các công việc bạn phải làm trong ngày, trong tuần.	<i>-Tài liệu bắt buộc: trang 79-81</i> <i>- Tài liệu tham khảo số 1: trang 181 - 190</i>	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 11 (Tiết 21-22)

CHƯƠNG 5 : QUẢN LÝ THỜI GIAN LÀM VIỆC (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	2	5.1.5. Các công cụ hoạch định hành chính văn phòng <i>5.1.5.1. Bảng danh sách các việc phải làm hàng ngày</i> <i>5.1.5.2. Bảng danh sách công việc phải làm trong tuần</i> 5.2. Quản lý thời gian làm việc 5.2.1. Giới thiệu tổng quan về quản trị	<i>-Tài liệu bắt buộc: trang 81-86 và 89-95</i> <i>- Tài liệu tham khảo số 1: trang 190 - 228</i>	Trên lớp

		thời gian 5.2.3. Các biện pháp quản trị thời gian 5.2.3.1. <i>Các công cụ hoạch định thời gian biểu</i> 5.2.3.2. <i>Tiết kiệm thời gian trong thư tín</i> 5.2.3.3. <i>Tiết kiệm thời gian bằng phương pháp đọc nhanh</i> 5.2.3.4. <i>Tiết kiệm thời gian tiếp khách</i> 5.2.3.5. <i>Tiết kiệm thời gian gọi và trả lời điện thoại</i> 5.2.3.6. <i>Tiết kiệm thời gian hội họp</i> 5.2.3.7. <i>Sắp xếp chỗ làm việc khoa học</i>		
Tự học, tự nghiên cứu	4	-Đọc nội dung bài học -Tự nghiên cứu: 5.2.2. Ba vấn đề cơ bản cần giải quyết của quản trị viên, nhân viên văn phòng -Liên hệ thực tế: tìm hiểu việc tiết kiệm thời gian trong doanh nghiệp cụ thể. -Giao chủ đề thảo luận về vấn đề quản trị thời gian.	-<i>Tài liệu bắt buộc: trang 81-86 và 89-95</i> - <i>Tài liệu tham khảo số 1: trang 190 - 228</i> - <i>Tài liệu bắt buộc: trang 86-89</i>	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 12 (Tiết 23-24)

CHƯƠNG 6: TỔ CHỨC TIẾP KHÁCH

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	1	6.1. Những vấn đề chung về giao tiếp 6.1.1. Khái niệm về giao tiếp 6.1.2. Các hình thức giao tiếp 6.1.2.1. <i>Giao tiếp bằng ngôn ngữ</i> 6.1.2.2. <i>Giao tiếp cận ngôn ngữ</i>	<i>Tài liệu bắt buộc: trang 96-105</i>	Trên lớp

		6.1.2.3. <i>Giao tiếp phi ngôn ngữ</i> 6.1.2. Nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp		
Thảo luận	1	-Theo chủ đề GV đã giao trên lớp	<i>Vấn đề hoàn thiện hệ thống thông tin trong doanh nghiệp.</i>	Trên lớp
Tự học, tự nghiên cứu	4	-Đọc nội dung bài học -Liên hệ thực tế: tìm hiểu nghệ thuật giao tiếp và văn hóa ứng xử trong doanh nghiệp.	<i>Tài liệu bắt buộc: trang 96-105</i>	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

Bài 13 (Tiết 25-26)

CHƯƠNG 6 : TỔ CHỨC TIẾP KHÁCH (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	1	6.2. Tổ chức công tác lễ tân 6.2.1. Khái niệm 6.2.2. Vai trò của công tác lễ tân 6.2.3. Những nguyên tắc cơ bản của hoạt động lễ tân ở các cơ quan 6.3. Tổ chức tiếp khách 6.3.1. Tổ chức tiếp khách tại cơ quan 6.3.1.1. <i>Trang bị lễ tân</i> 6.3.1.2. <i>Phân loại khách</i> 6.3.1.3. <i>Đón tiếp khách</i> 6.3.1.4. <i>Ngắt quãng hay kết thúc cuộc nói chuyện</i> 6.3.1.5. <i>Tổ chức các buổi hẹn gặp</i> 6.3.1.6. <i>Hủy bỏ các cuộc hẹn</i> 6.3.1.7. <i>Xử lý phàn nàn của khách</i> 6.3.2. Tiếp khách qua điện thoại 6.3.2.1. <i>Vai trò của điện thoại trong văn phòng</i> 6.3.2.2. <i>Sử dụng điện thoại để tiếp khách</i>	<i>-Tài liệu bắt buộc: trang 105-119</i> <i>-Tài liệu tham khảo số 1: trang 438 - 463</i>	Trên lớp
Thảo luận	1	-Theo chủ đề GV đã giao trên lớp	<i>Vấn đề quản trị thời gian</i>	Trên lớp

Tự học, tự nghiên cứu	4	-Đọc nội dung bài học -Tự nghiên cứu: 6.4. Đãi khách 6.5. Lễ tân hội nghị và tiệc chiêu đãi -Liên hệ thực tế: trên cơ sở kiến thức đã học, nhận xét về công tác lễ tân và tiếp khách của cơ quan (doanh nghiệp) mà bạn đã từng xem hoặc chứng kiến.	-Tài liệu bắt buộc: trang 105-119 -Tài liệu tham khảo số 1: trang 438 - 463 -Tài liệu bắt buộc: trang 119-137	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm
-----------------------	---	--	--	---

Bài 14 (Tiết 27-28)

CHƯƠNG 6 : TỔ CHỨC TIẾP KHÁCH (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	1	6.6. Phát biểu 6.6.1. Vai trò của các bài phát biểu 6.6.2. Ai phát biểu? Trình tự phát biểu? 6.6.3. Hạn chế số diễn giả 6.6.4. Ấn định thời gian phát biểu của các diễn giả	Tài liệu bắt buộc: trang 138-142	Trên lớp
Tự học, tự nghiên cứu	2	-Đọc nội dung bài học -Tự nghiên cứu: 6.7. Phục vụ khách trong bữa tiệc chiêu đãi -Liên hệ thực tế: việc phát biểu trong các cuộc mit tinh, hội nghị, hội thảo mà bạn đã được tham dự.	-Tài liệu bắt buộc: trang 138-142 -Tài liệu bắt buộc: trang 142-147	Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm

CHƯƠNG 7: TỔ CHỨC HỘI HỢP, HỘI NGHỊ

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	1	7.1. Những vấn đề chung về hội họp, hội nghị 7.1.1. Mục đích, ý nghĩa của hội họp,	Tài liệu bắt buộc: trang 148-149	Trên lớp

		hội nghị 7.1.2. Khái niệm		
Tự học, tự nghiên cứu	2	-Đọc nội dung bài học -Kể tên các hội nghị mà bạn biết hoặc từng tham gia.	<i>Tài liệu bắt buộc: trang 148-149</i>	<i>Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm</i>

Bài 15 (Tiết 29-30)

CHƯƠNG 7 : TỔ CHỨC HỘI HỌP, HỘI NGHỊ (tiếp)

Hình thức tổ chức dạy học	Số tiết tín chỉ	Nội dung chính	Tài liệu học tập, tham khảo	Ghi chú
Lý thuyết	2	7.1.3. Phân loại hội nghị 7.1.3.1. Căn cứ vào tính chất và mục đích của hội nghị 7.1.3.2. Căn cứ vào các khâu của quá trình quản lý 7.1.3.3. Căn cứ vào hình thức tổ chức 7.1.4. Các phương pháp tổ chức hội nghị 7.1.5. Cách sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp 7.2. Hoạch định và tổ chức các cuộc họp, hội nghị 7.2.1. Hoạch định và tổ chức các cuộc họp nội bộ bình thường không nghi thức 7.2.2. Hoạch định và tổ chức các cuộc họp trang trọng theo nghi thức	<i>Tài liệu bắt buộc: trang 149-162</i>	<i>Trên lớp</i>
Tự học, tự nghiên cứu	4	-Đọc nội dung bài học -Liên hệ thực tế: tường thuật một hội nghị hoặc cuộc họp mà bạn đã từng tham gia	<i>Tài liệu bắt buộc: trang 149-162</i>	<i>Sinh viên tự bố trí thời gian và địa điểm</i>

PHẦN II: KỊCH BẢN GIẢNG DẠY

Bài giảng số 1

CHƯƠNG 1: ĐẠI CƯƠNG VỀ VĂN PHÒNG VÀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

Tiết 1-2

I. Mục tiêu bài học:

Qua bài học giúp cho sinh viên nắm được thế nào là văn phòng cũng như các chức năng, nhiệm vụ và vị trí, mối quan hệ của văn phòng trong các cơ quan, đơn vị. Từ những kiến thức nói trên, tạo cho sinh viên hứng thú với việc tìm hiểu, đánh giá, phân tích và áp dụng trong thực tế.

II. Phương tiện thực hiện

- Giáo viên: Tài liệu bắt buộc, các tài liệu tham khảo, bài giảng điện tử, kịch bản giảng dạy, phấn, bảng, máy chiếu.
- Sinh viên: Mang đầy đủ tài liệu học tập và nghiên cứu trước bài học.

III. Phương pháp giảng dạy:

- Thuyết trình, diễn giải
- Phát vấn – đối thoại
- Phân tích.

IV. Tiến trình dạy học

Hoạt động của giảng viên và sinh viên	Nội dung chính
Hoạt động 1: Ổn định lớp - Giảng viên kiểm tra sỹ số lớp, đánh dấu các sinh viên vắng mặt và nhắc nhở sinh viên trong lớp (nếu có). - Giới thiệu môn học: tài liệu học tập, kết cấu các vấn đề trong môn học, hình thức kiểm tra và thi hết học phần, chia nhóm SV.	
Hoạt động 2: Giảng bài mới - GV: Đặt vấn đề bài học, khái quát nội dung môn	CHƯƠNG 1

học sau đó dẫn dắt sinh viên vào nội dung bài học; SV: Tiếp thu. - GV: +Đưa ra một số ví dụ và yêu cầu sinh viên suy nghĩ trả lời: Theo bạn đâu là văn phòng và đâu không phải là văn phòng? Tại sao? SV: Chú ý lắng nghe, trả lời câu hỏi, bổ sung hoặc phản bác ý kiến của bạn trả lời trước và đưa ra lý do, ghi chép (nếu cần). - GV: +Đưa ra đáp án và diễn giải để dẫn dắt đến khái niệm “văn phòng”; Phân tích, lý giải và phát vấn sinh viên về thuật ngữ, cụm từ trong khái niệm. +Yêu cầu sinh viên lấy ví dụ khác về văn phòng. SV: Lắng nghe, phát biểu, ghi chép (nếu cần)	1.1 Đại cương về văn phòng 1.1.1 Quan niệm về văn phòng Văn phòng là bộ máy điều hành tổng hợp của cơ quan, đơn vị; là nơi thu thập, xử lý, cung cấp, truyền đạt thông tin trợ giúp cho hoạt động quản lý; là nơi chăm lo dịch vụ hậu cần đảm bảo các điều kiện vật chất cho hoạt động của cơ quan, đơn vị. <i>(tài liệu bắt buộc từ trang 7 đến trang 9)</i>
Hoạt động 3: - GV: đưa các tình huống cụ thể để dẫn dắt SV tiếp cận các chức năng của văn phòng. SV: Lắng nghe, trả lời câu hỏi - GV: Kết luận SV: Lắng nghe, ghi chép (nếu cần).	1.1.2 Chức năng của văn phòng + Chức năng tham mưu, tổng hợp + Chức năng trợ giúp điều hành + Chức năng hậu cần <i>(tài liệu bắt buộc từ trang 9 đến trang 11)</i>
Hoạt động 4: - GV: Phát vấn sinh viên “một văn phòng cụ thể phải làm những công việc gì để thực hiện tốt chức năng của mình?” SV: Lắng nghe, trả lời câu hỏi - GV:	1.1.3 Nhiệm vụ của văn phòng + Xây dựng chương trình, kế hoạch và tổ chức thực hiện + Thu thập, xử lý, cung cấp, quản lý thông tin +Truyền đạt các quyết định quản lý

+Tổng hợp các ý kiến và diễn giải, phân tích đưa đến kết luận về nhiệm vụ của văn phòng. +Yêu cầu sinh viên lấy ví dụ về 1 văn phòng và đưa ra các nhiệm vụ của văn phòng đó. SV: Lấy ví dụ theo yêu cầu của GV, bổ sung ý kiến, đặt câu hỏi (nếu có), ghi chép (nếu cần).	của lãnh đạo.... <i>(tài liệu bắt buộc từ trang 11 đến trang 13)</i>
Hoạt động 5: - GV: Đưa ra các tình huống trong thực tế để sinh viên hiểu về vị trí và mối quan hệ của văn phòng trong cơ quan, đơn vị. Đồng thời yêu cầu SV lấy các ví dụ minh họa khác. SV: Nghe, trả lời câu hỏi và vận dụng vào thực tế.	1.1.4 Vị trí và mối quan hệ của văn phòng trong cơ quan đơn vị <i>(tài liệu bắt buộc trang 13)</i>
Hoạt động 6: Tổng kết bài và giao nhiệm vụ về nhà - GV: + Tóm tắt lại những nội dung chính đã học của bài học, nhấn mạnh những nội dung quan trọng. + Yêu cầu SV về nhà nghiên cứu lại nội dung đã học, lấy ví dụ thực tiễn để làm sáng tỏ một số nội dung đã học. + Nghiên cứu trước nội dung bài học sau (Chương 1 (tiếp) Mục 1.2 Đại cương về quản trị văn phòng và Chương 2; Mục 2.1 Cơ cấu tổ chức văn phòng) SV: Lắng nghe, ghi nhớ và trao đổi thêm (nếu có).	-SV đọc trước tài liệu bắt buộc: trang 13 - 27

Bài giảng số 2

CHƯƠNG 1: ĐẠI CƯƠNG VỀ VĂN PHÒNG VÀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG (tiếp)

CHƯƠNG 2: CÔNG TÁC TỔ CHỨC VĂN PHÒNG

Tiết 03 – 04

I. Mục tiêu bài học:

Qua bài học giúp sinh viên nắm được những vấn đề chung về quản trị văn phòng như khái niệm, nội dung, vai trò và các yếu tố ảnh hưởng đến công tác văn phòng. Bên cạnh đó, bài học còn cung cấp cho sinh viên những hiểu biết cơ bản về cơ cấu tổ chức văn phòng cấp ủy Đảng và văn phòng cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền chung. Từ đó, giúp cho sinh viên nhận thức được tầm quan trọng của công tác tổ chức văn phòng và bước đầu có sự liên hệ trong các văn phòng cụ thể.

II. Phương tiện thực hiện

- Giáo viên: Tài liệu bắt buộc, các tài liệu tham khảo, bài giảng điện tử, kịch bản giảng dạy, phấn, bảng, máy chiếu.

- Sinh viên: Mang đầy đủ tài liệu học tập và nghiên cứu trước bài học.

III. Phương pháp giảng dạy:

- Thuyết trình, diễn giải
- Phát vấn – đối thoại
- Phân tích.

IV. Tiến trình dạy học

Hoạt động của giảng viên và sinh viên	Nội dung chính
<i>Hoạt động 1: Ổn định lớp</i> Giảng viên kiểm tra sỹ số lớp, đánh dấu các sinh viên vắng mặt và nhắc nhở sinh viên trong lớp (nếu có).	
<i>Hoạt động 2: Kiểm tra bài cũ</i> -GV: Nêu câu hỏi kiểm tra và gọi một bạn SV trả lời SV: Lắng nghe và trả lời	

-GV: Nhận xét câu trả lời của SV và đánh giá mức độ nắm bắt bài học trước của SV. <i>Việc tái hiện kiến thức cũ sẽ được lồng ghép trong quá trình nghiên cứu bài học mới.</i>	
Hoạt động 3: Giảng bài mới - GV: Đặt câu hỏi cho SV “quản trị là gì ?” (yêu cầu sinh viên nhắc lại khái niệm “quản trị” đã học ở môn “Quản trị học”) SV: Lắng nghe, trả lời câu hỏi . - GV: Tổng kết ý kiến phát biểu của SV. SV: Lắng nghe, ghi chép (nếu cần). - GV: Trên cơ sở khái niệm “quản trị” đưa ra ví dụ cụ thể trong thực tiễn và phân tích để cho SV có thể đưa ra được ý hiểu về “quản trị văn phòng”. SV: Lắng nghe, trả lời câu hỏi của GV. -GV: Nhận xét các ý kiến của sinh viên và đưa ra khái niệm chính xác về “quản trị văn phòng”. SV: Lắng nghe, ghi chép (nếu cần). - GV: Phân tích, lý giải và phát vấn sinh viên về thuật ngữ, cụm từ trong khái niệm. SV: Chú ý lắng nghe, trả lời câu hỏi của GV và nêu câu hỏi (nếu có), ghi chép (nếu cần). - GV: Giải thích để SV phân biệt được hai khái niệm “quản trị văn phòng” và “quản trị”. SV: Lắng nghe, ghi chép (nếu cần), nêu câu hỏi (nếu có).	1.2 Đại cương về quản trị văn phòng 1.2.1 Quản trị văn phòng Quản trị văn phòng là việc nhà quản trị tiến hành hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm tra các công tác văn phòng nhằm đạt mục tiêu đã đề ra một cách có hiệu quả. <i>(tài liệu bắt buộc từ trang 13 đến trang 14)</i>

Hoạt động 4: - GV: Yêu cầu SV nhắc lại các nội dung cơ bản của chức năng hoạch định; chức năng tổ chức; chức năng nhân sự; chức năng lãnh đạo; chức năng kiểm tra của quản trị văn phòng (đã được học ở môn Quản trị học). SV: Lắng nghe, trả lời câu hỏi - GV: Nhận xét và tóm tắt những nội dung cơ bản của quản trị văn phòng. SV: Lắng nghe, ghi chép và đặt câu hỏi nếu có.	1.2.2 Nội dung của quản trị văn phòng 1.2.2.1 Chức năng hoạch định 1.2.2.2 Chức năng tổ chức 1.2.2.3 Chức năng nhân sự 1.2.2.4 Chức năng lãnh đạo 1.2.2.5 Chức năng kiểm tra (tài liệu bắt buộc từ trang 14 đến trang 17)
Hoạt động 5: - GV: đưa ra các tình huống cụ thể để dẫn dắt SV tiếp cận các vai trò của quản trị văn phòng SV: Lắng nghe, trả lời câu hỏi của GV. - GV: Kết luận lại các vai trò của quản trị văn phòng SV: Lắng nghe, ghi chép (nếu cần).	1.2.3 Vai trò của quản trị văn phòng (tài liệu bắt buộc từ trang 17 đến trang 18)
Hoạt động 6: - GV: Hỏi sinh viên về các yếu tố ảnh hưởng đến công tác văn phòng trong thực tiễn mà bạn biết. SV: Lắng nghe, trả lời câu hỏi của GV - GV: Nhận xét và kết luận SV: Lắng nghe, ghi chép (nếu cần)	1.2.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác văn phòng 1.2.4.1 Yếu tố bên ngoài 1.2.4.2 Yếu tố bên trong (tài liệu bắt buộc từ trang 18 đến trang 20)
Hoạt động 7: - GV: Dẫn dắt vấn đề để chuyển sang chương 2. SV: Tiếp thu. - GV: + Đưa ra một số ví dụ trong thực tiễn để cho SV có	CHƯƠNG 2: CÔNG TÁC TỔ CHỨC VĂN PHÒNG

thể hình dung được về cơ cấu tổ chức văn phòng + GV yêu cầu SV đưa ra ý hiểu của mình về cơ cấu tổ chức văn phòng là gì? SV: Nghe và trả lời câu hỏi của GV - GV: Phân tích, lý giải và đưa ra khái niệm cơ cấu tổ chức văn phòng SV: Chú ý lắng nghe, ghi chép hoặc đánh dấu trong tài liệu bắt buộc. - GV: Nêu những ví dụ về văn phòng cấp ủy Đảng và văn phòng cơ quan hành chính Nhà nước có thẩm quyền chung cho sinh viên nắm được sau đó yêu cầu SV trình bày chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của văn phòng cấp ủy Đảng, văn phòng cơ quan hành chính Nhà nước có thẩm quyền chung. SV: Lắng nghe, trả lời câu hỏi. - GV: nhận xét và kết luận. SV: lắng nghe, ghi chép và đặt câu hỏi nếu có.	2.1 Cơ cấu tổ chức văn phòng Cơ cấu tổ chức văn phòng là tổng hợp các bộ phận khác nhau có mối quan hệ mật thiết với nhau và được bố trí phù hợp với đặc điểm của từng cơ quan, đơn vị để thực hiện công tác văn phòng 2.1.1 Văn phòng cấp ủy Đảng 2.1.1.1 Chức năng nhiệm vụ của văn phòng cấp ủy Đảng 2.1.1.2 Cơ cấu tổ chức của văn phòng cấp ủy 2.1.2 Văn phòng cơ quan hành chính Nhà nước có thẩm quyền chung 2.1.2.1 Chức năng nhiệm vụ của văn phòng UBND 2.1.2.2 Cơ cấu tổ chức (tài liệu bắt buộc từ trang 21 đến trang 27)
Hoạt động 8: Tổng kết bài và giao nhiệm vụ về nhà - GV: + Tóm tắt lại những nội dung chính đã học của bài học, nhấn mạnh những nội dung quan trọng.	

+ Yêu cầu SV về nhà nghiên cứu lại nội dung đã học, lấy ví dụ thực tiễn để làm sáng tỏ một số nội dung đã học. + Yêu cầu SV về nhà: nghiên cứu trước nội dung bài học sau (Chương 2 Mục 2.1: Cơ cấu tổ chức văn phòng (Tiếp) và 2.2 Tổ chức nơi làm việc của văn phòng). SV: lắng nghe, ghi nhớ và trao đổi thêm nếu có	-SV đọc trước tài liệu bắt buộc: trang 27 - 39
--	---

Bài giảng số 3

CHƯƠNG 2: CÔNG TÁC TỔ CHỨC VĂN PHÒNG

Tiết 05 – 06

I. Mục tiêu bài học:

Bài học giúp sinh viên hiểu thêm cơ cấu tổ chức của văn phòng cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền riêng và văn phòng doanh nghiệp. Hơn nữa, bài học còn giúp sinh viên hiểu được cách tổ chức, bố trí sắp xếp chỗ làm của nơi làm việc của văn phòng. Từ đó, vận dụng kiến thức đã học vào phân tích, nhận định những vấn đề có liên quan trong thực tế.

II. Phương tiện thực hiện

- Giáo viên: Tài liệu bắt buộc, các tài liệu tham khảo, bài giảng điện tử, kịch bản giảng dạy, phấn, bảng, máy chiếu.

- Sinh viên: Mang đầy đủ tài liệu học tập và nghiên cứu trước bài học.

III. Phương pháp giảng dạy:

- Thuyết trình, diễn giải
- Phát vấn – đối thoại
- Phân tích

IV. Tiến trình dạy học

Hoạt động của giảng viên và sinh viên	Nội dung chính
Hoạt động 1: Ổn định lớp Giảng viên kiểm tra sỹ số lớp, nhắc nhở sinh viên trong lớp (nếu cần).	
Hoạt động 2: Kiểm tra bài cũ -GV: nêu câu hỏi kiểm tra bài cũ và gọi một bạn SV trả lời SV: lắng nghe và trả lời; các sinh viên khác lắng nghe, nhận xét và bổ sung câu trả lời (nếu cần).	
Hoạt động 3: Giảng bài mới - GV: Phân biệt của văn phòng cấp ủy Đảng, văn phòng cơ quan hành chính Nhà nước có thẩm quyền chung, văn phòng cơ quan hành chính Nhà nước có thẩm quyền riêng, văn phòng doanh nghiệp cho sinh viên hiểu bằng cách đưa ra các điểm chung và riêng của các văn phòng trên đồng thời phân tích, diễn giải. SV: tiếp thu - GV: Gọi mở và hỏi sinh viên về chức năng và nhiệm vụ của văn phòng cơ quan hành chính Nhà nước có thẩm quyền riêng, văn phòng doanh nghiệp trên cơ sở sự giống và khác nhau của các văn phòng. SV: Lắng nghe, ghi chép nếu cần. - GV: Nhận xét và kết luận. SV: Lắng nghe, ghi chép và đặt câu hỏi nếu có.	2.1.3 Văn phòng cơ quan hành chính Nhà nước có thẩm quyền riêng 2.1.3.1 Chức năng, nhiệm vụ 2.1.3.2 Cơ cấu tổ chức 2.1.4 Văn phòng doanh nghiệp 2.1.4.1 Chức năng, nhiệm vụ. 2.1.4.2 Cơ cấu tổ chức (tài liệu bắt buộc từ trang 27 - 31)

Hoạt động 4: - GV: Dẫn dắt đến nội dung tổ chức nơi làm việc của văn phòng (có thể đặt ra các câu hỏi nhỏ cho SV trả lời) SV: Lắng nghe, trả lời câu hỏi (nếu có) - GV: Đưa ra các ví dụ trong thực tiễn và hỏi sinh viên về việc tổ chức nơi làm việc của văn phòng cần đảm bảo những yêu cầu gì? SV: Nghe, trả lời câu hỏi - GV: Nhận xét và kết luận SV: tiếp thu, ghi chép nếu cần, có thể đưa ra câu hỏi nếu còn thắc mắc hoặc chưa hiểu rõ. - GV: + Giải đáp câu hỏi của SV hoặc để các sinh viên khác đưa ra ý kiến về vấn đề SV hỏi và GV tổng kết các ý kiến đưa đến câu trả lời chính xác. + Đưa các tình huống cụ thể sau đó hỏi sinh viên về các phương pháp bố trí nơi làm việc: có mấy phương pháp bố trí nơi làm việc, ưu nhược điểm của các phương pháp, văn phòng mà bạn biết được bố trí theo phương pháp nào, có phù hợp hay không, ... SV: Suy nghĩ, lấy ví dụ và phân tích để bảo vệ ý kiến đã đưa ra. -GV: nhận xét, phân tích và tổng kết đưa ra câu trả lời chính xác. SV: Ghi chép.	2.2 Tổ chức nơi làm việc của văn phòng 2.2.1 Các yêu cầu khi tổ chức nơi làm việc của văn phòng. (tài liệu bắt buộc trang 32) 2.2.2 Các phương pháp bố trí nơi làm việc 2.2.2.1 Căn cứ vào sự liên kết về không gian giữa các bộ phận 2.2.2.2 Căn cứ vào trình độ tập trung hóa công tác văn phòng (tài liệu bắt buộc từ trang 32 đến trang 35)
--	---

Hoạt động 5: - GV: Đưa ra các tình huống trong thực tế về các cách bố trí sắp xếp chỗ làm việc, xem cách bố trí nào là hợp lý, cách bố trí nào là chưa hợp lý, nếu chưa hợp lý thì bố trí lại? SV: Lắng nghe, suy nghĩ trả lời câu hỏi và đưa ra câu hỏi (nếu có) - GV: Phân tích, lý giải và đưa ra kết luận cuối cùng về các nội dung bố trí sắp xếp chỗ làm việc. SV: Ghi chép lại những nội dung chủ yếu.	2.2.3 Bố trí sắp xếp chỗ làm việc 2.2.3.1. Bảo đảm sự tương quan giữa các bộ phận 2.2.3.2. Bố trí các bộ phận, bàn làm việc theo luồng công việc 2.2.3.3. Hạn chế sử dụng phòng riêng (bố trí kín) 2.2.3.4. Tạo khung cảnh thuận tiện, thoải mái cho nhân viên <i>(tài liệu bắt buộc từ trang 35 đến trang 39)</i>
Hoạt động 6: Tổng kết bài và giao nhiệm vụ về nhà - GV: + Tóm tắt lại những nội dung chính đã học của bài học, nhấn mạnh những nội dung quan trọng. + Yêu cầu SV về nhà: • Xem lại nội dung đã học, • Tìm hiểu cơ cấu tổ chức của một văn phòng doanh nghiệp mà bạn biết. Vẽ sơ đồ bố trí sắp xếp chỗ làm việc của văn phòng doanh nghiệp trên. Sắp xếp lại nếu thấy chưa hợp lý. • Tự đọc tài liệu mục 2.3 Trang thiết bị văn phòng(tài liệu bắt buộc từ trang 39 - 40) + Giao chủ đề thảo luận cho sinh viên về vấn đề cơ cấu tổ chức và bố trí nơi làm việc của văn phòng và hướng dẫn SV các công việc phải làm để chuẩn bị cho buổi thảo luận. + Nghiên cứu trước nội dung bài học sau (Chương 2	-SV nghiên cứu trước nội dung bài

Mục 2.4 Xây dựng quy chế tổ chức và hoạt động của văn phòng) SV: Lắng nghe, ghi nhớ và trao đổi thêm nếu có.	học sau: Tài liệu bắt buộc từ trang 40 - 44
--	---

Bài giảng số 4

CHƯƠNG 2: CÔNG TÁC TỔ CHỨC VĂN PHÒNG (Tiếp)

Tiết 07 – 08

I. Mục tiêu bài học:

Bài học giúp sinh viên làm quen và nắm được nội dung cơ bản của việc xây dựng quy chế tổ chức và hoạt động của văn phòng. Từ đó, vận dụng kiến thức đã học vào phân tích, nhận định những vấn đề có liên quan trong thực tế.

II. Phương tiện thực hiện

- Giáo viên: Tài liệu bắt buộc, các tài liệu tham khảo, bài giảng điện tử, kịch bản giảng dạy, phấn, bảng, máy chiếu.
- Sinh viên: Mang đầy đủ tài liệu học tập và nghiên cứu trước bài học.

III. Phương pháp giảng dạy:

- Thuyết trình, diễn giải
- Phát vấn – đối thoại
- Phân tích
- Thảo luận

IV. Tiến trình dạy học

Hoạt động của giảng viên và sinh viên	Nội dung chính
<i>Hoạt động 1: Ổn định lớp</i> Giảng viên kiểm tra sỹ số lớp, nhắc nhở sinh viên trong lớp về tác phong, ý thức học tập (nếu có).	
<i>Hoạt động 2: Kiểm tra bài cũ</i> -GV: nêu câu hỏi kiểm tra về kiến thức đã học ở bài	

trước và gọi một bạn SV trả lời SV: lắng nghe và trả lời, SV khác nhận xét và bổ sung cho câu trả lời (nếu có).	
Hoạt động 3: Giảng bài mới -GV: Đặt vấn đề về cách xây dựng quy chế tổ chức và hoạt động của văn phòng. Sau đó, dẫn dắt sinh viên vào phần đầu tiên là: Những quy định chung. SV: Nghe giảng - GV: Đưa ra những ví dụ cụ thể về những quy định chung này và những tình huống nảy sinh theo từng quy định để SV có cái nhìn tổng quan hơn về các quy định và những vấn đề xoay quanh nó. SV: Lắng nghe, phát biểu ý kiến, ghi chép (nếu cần)	2.4 Xây dựng quy chế tổ chức và hoạt động của văn phòng <i>Phần I: Những quy định chung</i> <i>(tài liệu bắt buộc từ trang 40 đến trang 41)</i>
Hoạt động 4: - GV: Hỏi sinh viên về chức năng và nhiệm vụ của văn phòng. SV: Lắng nghe, suy nghĩ và trả lời - GV: Đưa ra nhận xét cho từng câu trả lời và kết luận. SV: ghi chép và lắng nghe - GV: Lấy các ví dụ cụ thể để sinh viên hiểu quyền hạn và trách nhiệm của văn phòng. SV: Lắng nghe - GV: Yêu cầu sinh viên nêu lên suy nghĩ về quyền hạn và trách nhiệm của văn phòng qua các ví dụ trên. SV: Suy nghĩ và trả lời - GV: Diễn giả và chốt lại vấn đề chính	<i>Phần II: Chức năng, nhiệm vụ của văn phòng</i> <i>Phần III: Quyền hạn và trách nhiệm của văn phòng</i> <i>(tài liệu bắt buộc từ trang 41 đến trang 42)</i>

SV: Lắng nghe, ghi chép (nếu cần).	
Hoạt động 5: - GV: Lấy ví dụ để sinh viên hiểu tổ chức bộ máy và công tác tổ chức quản lý cần làm những việc gì, để hoạt động của văn phòng đi vào nề nếp cần có quy chế làm việc và mối quan hệ công tác như thế nào, các điều khoản cuối cùng ra sao. SV: Lắng nghe, đặt câu hỏi và đưa ra ý kiến về những vấn đề xoay quanh nội dung trên. - GV: khuyến khích cả lớp trao đổi, tranh luận về các vấn đề được nêu ra sau đó đi đến kết luận. SV: Phát biểu, phản biện, ghi chép (nếu cần).	Phần IV: Tổ chức bộ máy và công tác tổ chức quản lý Phần V: Phương thức làm việc và mối quan hệ công tác. Phần VI: Điều khoản cuối cùng (tài liệu bắt buộc từ trang 42 đến trang 44)
Hoạt động 6: Thảo luận theo chủ đề GV đã giao - GV: Hướng dẫn sinh viên cách thức tiến hành thảo luận. SV: 1 nhóm trình bày và tự điều hành dưới sự giám sát chỉ đạo của GV, các nhóm còn lại lắng nghe và góp ý hoặc đặt câu hỏi để nhóm trình bày trả lời. Các nhóm đưa ra lý lẽ để tranh luận về vấn đề đang được đề cập. -GV: nhận xét, đánh giá và tổng kết đưa ra các vấn đề cần rút kinh nghiệm cho các nhóm sau.	<i>-Chủ đề: Cơ cấu tổ chức và bố trí nơi làm việc của văn phòng</i>
Hoạt động 7: Tổng kết bài và giao nhiệm vụ về nhà - GV: + Tóm tắt lại những nội dung chính đã học của bài học, nhấn mạnh những nội dung quan trọng.	

+ Giao chủ đề thảo luận cho SV về vấn đề xây dựng quy chế tổ chức, hoạt động của văn phòng. + Yêu cầu SV về nhà: • Nghiên cứu lại nội dung đã học và tìm hiểu nội quy, quy chế hoạt động của một văn phòng doanh nghiệp. • Nghiên cứu trước nội dung bài học sau (Chương 3: Mục 3.1 Khái niệm, vai trò, phân loại lao động văn phòng và Mục 3.2 Thư kí văn phòng) SV: Lắng nghe, ghi nhớ và trao đổi thêm nếu có.	-Nội dung nghiên cứu trước:Tài liệu bắt buộc từ trang 45 - 51
---	--

Bài giảng số 5

CHƯƠNG 3: QUẢN TRỊ LAO ĐỘNG VĂN PHÒNG

Tiết 09 – 10

I. Mục tiêu bài học:

Bài học giúp sinh viên hiểu được những kiến thức xoay quanh vấn đề lao động văn phòng đồng thời tập trung nghiên cứu chức năng, nhiệm vụ và những yêu cầu đặt ra đối với thư ký. Từ đó, vận dụng kiến thức đã học vào phân tích, đóng vai thư ký giải quyết các tình huống đặt ra cho thư ký và liên hệ với thực tế.

II. Phương tiện thực hiện

- Giáo viên: Tài liệu bắt buộc, các tài liệu tham khảo, bài giảng điện tử, kịch bản giảng dạy, phấn, bảng, máy chiếu.

- Sinh viên: Mang đầy đủ tài liệu học tập và nghiên cứu trước bài học.

III. Phương pháp giảng dạy:

- Thuyết trình, diễn giải
- Phát vấn – đối thoại

- Phân tích.

IV. Tiến trình dạy học

Hoạt động của giảng viên và sinh viên	Nội dung chính
Hoạt động 1: Ổn định lớp Giảng viên kiểm tra sỹ số lớp và nhắc nhở sinh viên trong lớp (nếu có).	
Hoạt động 2: Kiểm tra bài cũ -GV: nêu câu hỏi kiểm tra kiến thức đã học ở giờ trước và gọi SV trả lời. SV: lắng nghe và trả lời.	
Hoạt động 3: Giảng bài mới - GV: Đặt vấn đề bài học, khái quát nội dung bài học; SV: Tiếp thu. - GV: Lấy ví dụ cụ thể và yêu cầu SV đưa ra quan điểm về “quản trị lao động văn phòng” SV: Lắng nghe, suy nghĩ trả lời - GV: đưa ra khái niệm chính xác và phân tích, lý giải, phát vấn sinh viên về thuật ngữ, cụm từ trong khái niệm để SV dễ hiểu, dễ nhớ. SV: Chú ý lắng nghe; trả lời câu hỏi, ghi chép (nếu cần).	3.1 Khái niệm, vai trò, phân loại lao động văn phòng 3.1.1 Khái niệm Quản trị lao động văn phòng là quá trình tiến hành công tác quản lý lực lượng lao động của văn phòng thông qua các hoạt động hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm soát nhằm đạt được mục tiêu, nhiệm vụ với hiệu quả cao nhất. <i>(tài liệu bắt buộc từ trang 45 đến trang 46)</i>
Hoạt động 4: - GV: đưa ra các tình huống cụ thể để dẫn dắt SV tiếp cận vai trò của quản trị văn phòng. SV: Lắng nghe, trả lời câu hỏi, đặt câu hỏi để GV	3.1.2 Vai trò của quản trị lao động văn phòng

giải đáp, có thể đưa ra vấn đề còn băn khoăn để bàn luận, SV có thể trả lời các câu hỏi của bạn khác đưa ra dưới sự chỉ đạo của GV, ghi chép (nếu cần). - GV: Dựa vào những hiểu biết thực tế, phát vấn sinh viên về các cách phân chia lao động văn phòng mà sinh viên biết. SV: Trả lời câu hỏi, bổ sung ý kiến. - GV: Tổng kết đưa ra một số cách phân loại cơ bản. SV: Lắng nghe, ghi chép (nếu cần).	3.1.3 Phân loại lao động văn phòng <i>(tài liệu bắt buộc trang 46)</i>
Hoạt động 5: - GV đưa ra bản mô tả công việc của 1 thư ký được lấy làm ví dụ để dẫn dắt SV tiếp cận các nội dung liên quan đến thư ký văn phòng như khái niệm, chức năng, nhiệm vụ. SV: Lắng nghe, suy nghĩ trả lời câu hỏi. - GV: Từ ví dụ cụ thể, GV phân tích, diễn giải để khái quát nên nội dung cốt lõi của vấn đề. SV: Lắng nghe, ghi chép (nếu cần).	3.2 Thư ký văn phòng 3.2.1 Khái niệm 3.2.2 Chức năng của thư ký 3.2.3 Nhiệm vụ của thư ký
Hoạt động 6: - GV dựa trên khái niệm cũng như vai trò của thư ký, hỏi sinh viên : nếu bạn là giám đốc bạn sẽ đề ra những yêu cầu gì để tuyển được một thư ký tốt giúp việc cho mình? Có yêu cầu SV đóng vai nhà tuyển dụng và ứng viên trong một buổi phỏng vấn tuyển chọn thư ký. SV: Lắng nghe, trả lời câu hỏi, tranh luận, đóng vai theo yêu cầu của GV. - GV: Kết luận các nội dung chủ yếu	3.2.4 Những yêu cầu đối với thư ký

SV: Lắng nghe, ghi chép (nếu cần). - GV: Đưa tình huống cụ thể, từ đó gợi mở cho sinh viên về mối quan hệ giữa thư ký và thủ trưởng. Phát vấn mối quan hệ giữa thư ký và thủ trưởng xưa và nay có gì khác? SV: Lắng nghe, suy nghĩ trả lời, tranh luận nếu không đồng ý với ý kiến bạn đã đưa ra và đưa ra lý lẽ chứng minh. - GV: Kết luận SV: ghi chép (nếu cần).	3.2.5 Quan hệ của thư ký với thủ trưởng (tài liệu bắt buộc từ trang 47 đến trang 51)
Hoạt động 7: Tổng kết bài và giao nhiệm vụ về nhà - GV: + Tóm tắt lại những nội dung chính đã học của bài học, nhấn mạnh những nội dung quan trọng. + Yêu cầu SV về nhà nghiên cứu lại nội dung đã học, tìm hiểu bản mô tả công việc của thư ký một công ty mà bạn biết. + Yêu cầu SV về nhà nghiên cứu trước nội dung bài học sau (Chương 3 (tiếp) Mục 3.3 Chánh văn phòng; 3.4 Quản trị viên văn phòng và các hoạt động giao tiếp; 3.5 Công tác tuyển dụng trong văn phòng). SV: Lắng nghe, ghi nhớ và trao đổi thêm nếu có.	-SV nghiên cứu trước tài liệu bắt buộc từ trang 51 đến trang 54

Bài giảng số 6

CHƯƠNG 3: QUẢN TRỊ LAO ĐỘNG VĂN PHÒNG (tiếp)

Tiết 11 – 12

I. Mục tiêu bài học:

Bài học giúp sinh viên nắm được những công việc mà chánh văn phòng phải thực hiện và để làm tốt công việc đó thì chánh văn phòng phải đạt được những yêu cầu gì. Từ đó, vận dụng kiến thức đã học vào phân tích, nhận định những vấn đề có liên quan trong thực tế.

II. Phương tiện thực hiện

- Giáo viên: Tài liệu bắt buộc, các tài liệu tham khảo, bài giảng điện tử, kịch bản giảng dạy, phấn, bảng, máy chiếu.
- Sinh viên: Mang đầy đủ tài liệu học tập và nghiên cứu trước bài học.

III. Phương pháp giảng dạy:

- Thuyết trình, diễn giải
- Phát vấn – đối thoại
- Phân tích
- Thảo luận.

IV. Tiến trình dạy học

Hoạt động của giảng viên và sinh viên	Nội dung chính
Hoạt động 1: Ổn định lớp Giảng viên kiểm tra sỹ số lớp, đánh dấu các sinh viên vắng mặt và nhắc nhở sinh viên trong lớp (nếu có).	
Hoạt động 2: Kiểm tra bài cũ -GV: nêu câu hỏi kiểm tra bài cũ và gọi SV trả lời SV: lắng nghe, trả lời, SV khác nhận xét và bổ sung (nếu có)	

Hoạt động 3: Giảng bài mới - GV: Khái quát lại những nội dung chính của bài học trước và dẫn dắt sang vấn đề mới. SV: Tiếp thu. - GV đưa ra các tình huống cụ thể sau đó đặt câu hỏi, phát vấn để dẫn dắt SV tiếp cận các nội dung liên quan đến Chánh văn phòng như khái niệm, chức năng, nhiệm vụ và những yêu cầu đối với chánh văn phòng. SV: Lắng nghe, trả lời câu hỏi - GV: Kết luận và tóm tắt lại nội dung vừa học, nhấn mạnh những nội dung quan trọng. SV: Lắng nghe, ghi chép (nếu cần).	3.3 Chánh văn phòng 3.3.1 Khái niệm 3.3.2 Chức năng và nhiệm vụ của chánh văn phòng 3.3.3 Những yêu cầu đối với chánh văn phòng (tài liệu bắt buộc từ trang 51 đến trang 54)
Hoạt động 4: Thảo luận theo chủ đề GV đã giao -GV: Hướng dẫn sinh viên cách thức tiến hành thảo luận. -SV: 1 nhóm trình bày và tự dẫn dắt chương trình dưới sự giám sát chỉ đạo của GV, các nhóm còn lại lắng nghe và góp ý hoặc đặt câu hỏi để nhóm trình bày trả lời. -GV: nhận xét, đánh giá và tổng kết.	-<i>Chủ đề: Xây dựng quy chế, tổ chức, hoạt động của văn phòng</i>
Hoạt động 5:Tổng kết bài và giao nhiệm vụ về nhà - GV: + Tóm tắt lại những nội dung chính đã học của bài học, nhấn mạnh những nội dung quan trọng. + Yêu cầu SV về nhà:	

• Nghiên cứu lại nội dung đã học, lấy ví dụ thực tiễn để làm sáng tỏ một số nội dung đã học. • SV tự đọc tài liệu mục 3.4 Quản trị viên văn phòng và các hoạt động giao tiếp. • Nghiên cứu trước nội dung bài học sau (Chương 3 (Tiếp) Mục 3.5 Công tác tuyển dụng trong văn phòng). - GV: Giao chủ đề thảo luận cho sinh viên về vấn đề thư ký văn phòng và chánh văn phòng doanh nghiệp. SV: lắng nghe, ghi nhớ và trao đổi thêm nếu có.	-Nội dung tự nghiên cứu: tài liệu bắt buộc từ trang 54 đến trang 58 -SV đọc trước tài liệu bắt buộc từ trang 58 đến trang 61
--	--

Bài giảng số 7

CHƯƠNG 3: QUẢN TRỊ LAO ĐỘNG VĂN PHÒNG (Tiếp)

Tiết 13 – 14

I. Mục tiêu bài học:

Bài học giúp sinh viên nắm được cách xây dựng và thực hiện chính sách, quy trình tuyển dụng. Từ đó, vận dụng kiến thức đã học liên hệ với thực tế tại một văn phòng cơ quan, đơn vị cụ thể.

II. Phương tiện thực hiện

- Giáo viên: Tài liệu bắt buộc, các tài liệu tham khảo, bài giảng điện tử, kịch bản giảng dạy, phấn, bảng, máy chiếu.

- Sinh viên: Mang đầy đủ tài liệu học tập và nghiên cứu trước bài học.

III. Phương pháp giảng dạy:

- Thuyết trình, diễn giải
- Phát vấn – đối thoại
- Phân tích
- Thảo luận.

IV. Tiến trình dạy học

Hoạt động của giảng viên và sinh viên	Nội dung chính
Hoạt động 1: Ổn định lớp Giảng viên kiểm tra sỹ số lớp, đánh dấu các sinh viên vắng mặt và nhắc nhở sinh viên trong lớp (nếu có).	
Hoạt động 2: Kiểm tra bài cũ GV: nêu câu hỏi kiểm tra và gọi SV trả lời SV: lắng nghe và trả lời, SV khác nhận xét và bổ sung ý kiến (nếu có).	
Hoạt động 3: Giảng bài mới -GV: Khái quát lại bài cũ để dẫn dắt sang bài mới SV: lắng nghe -GV: Đặt vấn đề và nêu câu hỏi: Nếu bạn là giám đốc bạn sẽ xây dựng và thực hiện chính sách tuyển dụng như thế nào? Có thể chia nhỏ vấn đề và đặt câu hỏi tương ứng để SV dễ tiếp cận (có thể gọi một số sinh viên trả lời). SV: Nghe giảng, suy nghĩ và trả lời, tranh luận, đưa ra lý lẽ cho việc ủng hộ hay phản bác ý kiến của bạn trả lời trước. -GV: Đưa ra nhận xét cho từng câu trả lời và kết luận công tác tuyển dụng trong văn phòng. SV: Lắng nghe, ghi chép nếu cần.	3.5 Công tác tuyển dụng trong văn phòng <i>3.5.1 Xây dựng và thực hiện chính sách tuyển dụng</i> <i>(tài liệu bắt buộc từ trang 58 đến trang 59)</i>
Hoạt động 4: -GV: Lấy ví dụ cụ thể về việc xây dựng và thực hiện quy trình tuyển dụng của doanh nghiệp cụ thể sau đó hỏi sinh viên cách xây dựng và thực hiện quy trình	<i>3.5.2 Xây dựng và thực hiện quy trình tuyển dụng</i>

tuyển dụng đó phù hợp hay chưa? Nêu ra ưu, nhược điểm? Nếu chưa phù hợp thì bạn điều chỉnh thế nào? SV: trả lời câu hỏi, tranh luận -GV: tổng kết và chốt lại vấn đề SV: tiếp thu, đưa ra câu hỏi nếu còn thắc mắc, ghi chép (nếu cần).	(tài liệu bắt buộc từ trang 59 đến trang 61)
Hoạt động 5: Thảo luận theo chủ đề GV đã giao -GV: Chỉ đạo SV tiến hành thảo luận. SV: 1 nhóm trình bày, các nhóm còn lại lắng nghe và góp ý hoặc đặt câu hỏi để nhóm trình bày trả lời. - GV: nhận xét, đánh giá và tổng kết.	-Chủ đề: <i>Thư ký và chánh văn phòng trong doanh nghiệp</i>
Hoạt động 6: Tổng kết bài và giao nhiệm vụ về nhà - GV: +Tóm tắt lại những nội dung chính đã học của bài học, nhấn mạnh những nội dung quan trọng. Nghiên cứu lại nội dung đã học, lấy ví dụ thực tiễn để làm sáng tỏ một số nội dung đã học. +Nhắc sinh viên tiết sau kiểm tra 1 tiết, cần ôn bài những phần trọng tâm nào. + Yêu cầu SV nghiên cứu trước nội dung bài học sau (Chương 4 Mục 4.1 Khái niệm, phân loại, vai trò của thông tin). SV: lắng nghe, ghi nhớ và trao đổi thêm nếu có.	SV đọc trước tài liệu bắt buộc từ trang 64 đến trang 70

Bài giảng số 8

CHƯƠNG 4: TỔ CHỨC CÔNG TÁC THÔNG TIN

Tiết 15 – 16

I. Mục tiêu bài học:

Bài học giúp sinh viên hiểu được khái niệm và phân loại thông tin. Từ đó, vận dụng kiến thức đã học vào làm phân tích, nhận định những vấn đề có liên quan trong văn phòng cụ thể.

II. Phương tiện thực hiện

- Giáo viên: Tài liệu bắt buộc, các tài liệu tham khảo, bài giảng điện tử, kịch bản giảng dạy, phấn, bảng, máy chiếu.

- Sinh viên: Mang đầy đủ tài liệu học tập và nghiên cứu trước bài học.

III. Phương pháp giảng dạy:

- Thuyết trình, diễn giải
- Phát vấn – đối thoại
- Phân tích.

IV. Tiến trình dạy học

Hoạt động của giảng viên và sinh viên	Nội dung chính
<i>Hoạt động 1: Ổn định lớp</i> Giảng viên kiểm tra sỹ số lớp, đánh dấu các sinh viên vắng mặt và quán triệt sinh viên trong lớp trước khi làm bài kiểm tra.	
<i>Hoạt động 2: Kiểm tra 1 tiết</i>	
<i>Hoạt động 3: Giảng bài mới</i> - GV: Đặt vấn đề bài học, khái quát nội dung bài học sau đó dẫn dắt sinh viên vào nội dung bài học. Lấy ví dụ về thông tin và phân tích. Từ đó nêu câu hỏi: Theo bạn, thông tin là gì? SV: lắng nghe và trả lời	CHƯƠNG 4: TỔ CHỨC CÔNG TÁC THÔNG TIN 4.1. Khái niệm, phân loại, vai trò của thông tin 4.1.1. Khái niệm

- GV: Kết luận SV: ghi chép nếu cần.	(tài liệu bắt buộc trang 64)
Hoạt động 4: - GV: Lấy các ví dụ minh họa trong thực tiễn để sinh viên hiểu và sau đó hỏi SV về các tiêu chí phân loại thông tin và tương ứng với mỗi tiêu chí thì có những loại thông tin nào? SV: Lắng nghe, suy nghĩ trả lời - GV: Kết luận SV: Lắng nghe, ghi chép nếu cần	4.1.2. Phân loại thông tin (tài liệu bắt buộc từ trang 65 đến trang 70)
Hoạt động 5: Tổng kết bài và giao nhiệm vụ về nhà - GV: +Tóm tắt lại những nội dung chính đã học của bài học, nhấn mạnh những nội dung quan trọng +Yêu cầu SV về nhà: • Nghiên cứu lại nội dung đã học, lấy ví dụ thực tiễn để làm sáng tỏ một số nội dung đã học. • Tìm hiểu các văn bản pháp luật có liên quan đến thông tin và việc quản lý thông tin. • Nghiên cứu trước nội dung bài học sau (Chương 4(Tiếp) Mục 4.1.3 Vai trò của thông tin và 4.2 Tổ chức công tác thông tin, 4.3 Hoàn thiện hệ thống thông tin trong các cơ quan đơn vị). SV: lắng nghe, ghi nhớ và trao đổi thêm nếu có.	-SV nghiên cứu trước tài liệu bắt buộc từ trang 70 đến trang 78

Bài giảng số 9

CHƯƠNG 4: TỔ CHỨC CÔNG TÁC THÔNG TIN (Tiếp)

Tiết 17 – 18

I. Mục tiêu bài học:

Bài học giúp sinh viên nắm được quy trình tổ chức công tác thông tin gồm các bước như thế nào. Thêm nữa, giúp sinh viên nắm được cách hoàn thiện hệ thống thông tin trong các cơ quan, đơn vị. Từ đó, vận dụng kiến thức đã học vào phân tích, nhận định, thực hiện công việc cụ thể.

II. Phương tiện thực hiện

- Giáo viên: Tài liệu bắt buộc, các tài liệu tham khảo, bài giảng điện tử, kịch bản giảng dạy, phấn, bảng, máy chiếu.
- Sinh viên: Mang đầy đủ tài liệu học tập và nghiên cứu trước bài học.

III. Phương pháp giảng dạy:

- Thuyết trình, diễn giải
- Phát vấn – đối thoại
- Phân tích.

IV. Tiến trình dạy học

Hoạt động của giảng viên và sinh viên	Nội dung chính
Hoạt động 1: Ổn định lớp Giảng viên kiểm tra sỹ số lớp, đánh dấu các sinh viên vắng mặt và nhắc nhở sinh viên trong lớp (nếu có).	
Hoạt động 2: Kiểm tra bài cũ -GV: Nêu câu hỏi kiểm tra nội dung đã nghiên cứu ở giờ học trước và gọi SV trả lời. SV: Lắng nghe và trả lời, SV khác nhận xét, bổ sung (nếu cần).	

Hoạt động 3: Giảng bài mới - Giảng viên: Khái quát lại những nội dung chính của bài học trước để thực hiện bước dẫn dắt chuyển tiếp sang nội dung mới. Sinh viên: Tiếp thu. -GV: đặt câu hỏi “trong cuộc sống của chúng ta, thông tin có quan trọng không? Bạn hãy nêu quan điểm của mình về tầm quan trọng của thông tin trong cuộc sống?” SV: lắng nghe và phát biểu ý kiến.	4.1.3. Vai trò của thông tin (tài liệu bắt buộc từ trang 70 đến trang 71)
Hoạt động 4: - GV đưa các tình huống cụ thể sau đó đặt câu hỏi, phát vấn để dẫn dắt SV tiếp cận các yêu cầu tổ chức công tác thông tin. SV: Suy nghĩ trả lời câu hỏi. - GV: Kết luận lại và đưa ra những yêu cầu cơ bản. SV: Lắng nghe, ghi chép (nếu cần).	4.2 Tổ chức công tác thông tin 4.2.1 Những yêu cầu khi tổ chức công tác thông tin (tài liệu bắt buộc từ trang 71 đến trang 72)
Hoạt động 5: - GV đưa tình huống cụ thể trong thực tế sau đó hỏi sinh viên xem quy trình mà ví dụ vừa đưa ra có nên thêm vào hoặc bớt đi bước nào không? Tại sao? để dẫn dắt SV tiếp cận quy trình tổ chức công tác thông tin. SV: Suy nghĩ và trình bày quan điểm của mình, có thể tranh luận nếu có các ý kiến trái chiều. - GV: Kết luận lại các bước cơ bản của quy trình tổ chức công tác thông tin.	4.2.2. Quy trình tổ chức công tác thông tin (tài liệu bắt buộc từ trang 72 đến trang 75)

SV: Lắng nghe, ghi chép những nội dung quan trọng.	
Hoạt động 6: - GV: Lấy các tình huống cụ thể để sinh viên đưa ra biện pháp khắc phục giúp hoàn thiện hệ thống thông tin. Từ đó, minh họa cho từng biện pháp mà GV đưa ra để SV hiểu muốn hoàn thiện hệ thống thông tin trong các cơ quan đơn vị cần chú ý những gì. SV: tiếp thu và đặt câu hỏi (nếu có) để cả lớp cùng giải quyết và đi đến kết luận cuối cùng. - GV: Kết luận lại vấn đề và nhấn mạnh những điểm cần chú ý. SV: Lắng nghe, ghi chép hoặc đánh dấu trong tài liệu.	4.3 Hoàn thiện hệ thống thông tin trong các cơ quan đơn vị <i>(tài liệu bắt buộc từ trang 76 đến trang 78)</i>
Hoạt động 7: Tổng kết bài và giao nhiệm vụ về nhà - GV: + Tóm tắt lại những nội dung chính đã học của bài học, nhấn mạnh những nội dung quan trọng. + Yêu cầu SV về nhà: • Nghiên cứu lại nội dung đã học, lấy ví dụ thực tiễn để làm sáng tỏ một số nội dung đã học. • Nghiên cứu trước nội dung bài học sau (Chương 5: Quản lý thời gian làm việc Mục 5.1 Hoạch định công việc hành chính văn phòng)	SV nghiên cứu trước tài liệu bắt buộc từ trang 79 đến trang 81

+ Giao chủ đề thảo luận cho sinh viên về vấn đề hoàn thiện hệ thống thông tin trong doanh nghiệp.. SV: lắng nghe, ghi nhớ và trao đổi thêm nếu cần.	
--	--

Bài giảng số 10

CHƯƠNG 5: QUẢN LÝ THỜI GIAN LÀM VIỆC

Tiết 19 – 20

I. Mục tiêu bài học:

Bài học giúp sinh viên có sự hiểu biết và nắm rõ về những vấn đề xoay quanh hoạch định công việc hành chính văn phòng. Từ đó, vận dụng kiến thức đã học vào thực hiện công việc cụ thể, phân tích, nhận định những vấn đề có liên quan trong đời sống hàng ngày.

II. Phương tiện thực hiện

- Giáo viên: Tài liệu bắt buộc, các tài liệu tham khảo, bài giảng điện tử, kịch bản giảng dạy, phấn, bảng, máy chiếu.

- Sinh viên: Mang đầy đủ tài liệu học tập và nghiên cứu trước bài học.

III. Phương pháp giảng dạy:

- Thuyết trình, diễn giải
- Phát vấn – đối thoại
- Phân tích
- Thảo luận.

IV. Tiến trình dạy học

Hoạt động của giảng viên và sinh viên	Nội dung chính
Hoạt động 1: Ổn định lớp Giảng viên kiểm tra sỹ số lớp, đánh dấu các sinh viên vắng mặt và nhắc nhở sinh viên trong lớp (nếu có).	

Hoạt động 2: Kiểm tra bài cũ GV: Nêu câu hỏi kiểm tra và gọi SV trả lời SV: Lắng nghe và trả lời	
Hoạt động 3: Giảng bài mới - GV: Đặt vấn đề bài học, khái quát nội dung bài học sau đó dẫn dắt sinh viên vào từng nội dung cụ thể của bài học; SV: Lắng nghe - GV đưa tình huống cụ thể giúp SV có thể tự rút ra tầm quan trọng của hoạch định được thể hiện ở những khía cạnh nào. SV: Lắng nghe, trả lời câu hỏi - GV: Tổng kết ý kiến và đưa ra các nội dung chính, chuẩn xác. SV: Lắng nghe, ghi chép (nếu cần). - GV: Đưa ra và phân tích khái niệm về hoạch định và hoạch định hành chính văn phòng. Từ đó, phát vấn SV về điểm giống và khác nhau ở 2 khái niệm này. SV: Lắng nghe, suy nghĩ trả lời - GV: Tổng kết và đưa ra nội dung chuẩn xác. SV: Ghi chép, đặt câu hỏi (nếu có).	5.1. Hoạch định công việc hành chính văn phòng 5.1.1. Tầm quan trọng của hoạch định 5.1.2. Khái niệm hoạch định và hoạch định hành chính văn phòng (tài liệu bắt buộc từ trang 79 đến trang 80)
Hoạt động 4: - GV đưa tình huống cụ thể để dẫn dắt SV tự tổng kết có những loại hoạch định nào? SV: Lắng nghe, trình bày ý kiến - GV: phân tích và tổng hợp vấn đề SV: Lắng nghe, ghi chép (nếu cần).	5.1.3. Phân loại hoạch định (tài liệu bắt buộc từ trang 80 đến trang 81)

-GV: Yêu cầu SV lấy ví dụ tại cơ quan, doanh nghiệp cụ thể về các loại hoạch định vừa phân loại. SV: phát biểu, đặt câu hỏi (nếu có).	
Hoạt động 5: - GV: Phát vấn sinh viên muốn hoạch định thì phải dựa vào những yếu tố nào? Có thể nêu từng ví dụ cụ thể tương ứng với các căn cứ để SV tự rút ra nội dung cần nghiên cứu. SV: Suy nghĩ trả lời và tranh luận nếu xuất hiện các ý kiến trái chiều. -GV: Kết luận SV: Lắng nghe, ghi chép nếu cần.	5.1.4. Các căn cứ để hoạch định (tài liệu bắt buộc trang 81)
Hoạt động 6: Thảo luận theo chủ đề GV đã giao -GV: chỉ đạo, hướng dẫn SV tiến hành buổi thảo luận SV: 1 nhóm trình bày và tự dẫn dắt tiến trình dưới sự giám sát chỉ đạo của GV, các nhóm khác lắng nghe, góp ý kiến và đặt câu hỏi. -GV: nhận xét, đánh giá và tổng kết đưa ra các vấn đề cần rút kinh nghiệm cho các nhóm sau.	<i>-Chủ đề: công tác tuyển dụng trong doanh nghiệp</i>
Hoạt động 7:Tổng kết bài và giao nhiệm vụ về nhà - GV: + Tóm tắt lại những nội dung chính đã học của bài học, nhấn mạnh những nội dung quan trọng. + Yêu cầu SV về nhà:	

• Nghiên cứu lại nội dung đã học, lập bảng danh sách các công việc bạn phải làm trong ngày, trong tuần. • Nghiên cứu trước nội dung bài học sau (Chương 5: (Tiếp) Mục 5.1.5 Các công cụ hoạch định hành chính văn phòng và Mục 5.2 Quản lý thời gian làm việc). SV: Lắng nghe, ghi nhớ và trao đổi thêm nếu có.	SV đọc trước tài liệu bắt buộc từ trang 81 đến trang 95
---	---

Bài giảng số 11

CHƯƠNG 5: QUẢN LÝ THỜI GIAN LÀM VIỆC (tiếp)

Tiết 21 – 22

I. Mục tiêu bài học:

Bài học giúp sinh viên tìm hiểu các công cụ hoạch định hành chính văn phòng và nắm được các vấn đề của quản trị thời gian, các công cụ để xây dựng kế hoạch công việc theo thời gian, làm thế nào để tiết kiệm thời gian. Từ đó, vận dụng kiến thức đã học vào làm, phân tích, nhận định những vấn đề có liên quan trong đời sống hàng ngày.

II. Phương tiện thực hiện

- Giáo viên: Tài liệu bắt buộc, bài giảng điện tử, kịch bản giảng dạy, phấn, bảng, máy chiếu.

- Sinh viên: Mang đầy đủ tài liệu học tập và nghiên cứu trước bài học.

III. Phương pháp giảng dạy:

- Thuyết trình, diễn giải
- Phát vấn – đối thoại
- Phân tích.

IV. Tiến trình dạy học

Hoạt động của giảng viên và sinh viên	Nội dung chính
Hoạt động 1: Ổn định lớp Giảng viên kiểm tra sỹ số lớp, đánh dấu các sinh viên vắng mặt và nhắc nhở sinh viên trong lớp (nếu có).	
Hoạt động 2: Kiểm tra bài cũ -GV: nêu câu hỏi kiểm tra và gọi SV trả lời. SV: lắng nghe và trả lời SV khác nhận xét, bổ sung cho câu trả lời (nếu cần). -GV: kiểm tra, nhận xét, đánh giá mức độ hoàn thành công việc đã được giao về nhà thực hiện.	
Hoạt động 3: Giảng bài mới - GV: Khái quát những nội dung chính cần nghiên cứu của bài học. SV: Tiếp thu - GV: Lấy ví dụ minh họa để dẫn dắt sinh viên hiểu các công cụ hoạch định hành chính văn phòng. Trên cơ sở bài tập đã giao về nhà giờ trước, yêu cầu sinh viên so sánh, đối chiếu xem đã thực hiện đúng và đủ các yêu cầu công việc của từng công cụ hay chưa, nếu chưa thì còn thiếu những gì và bổ sung. SV: thực hiện yêu cầu của GV bằng cách sửa đổi bổ sung vào bảng kê đã làm ở nhà. -GV: kiểm tra việc thực hiện của SV và góp ý, chỉnh sửa để SV hoàn thiện bài của mình. Từ đó, liên hệ với các công cụ mà thư ký, chánh văn phòng trong	5.1.5 Các công cụ hoạch định hành chính văn phòng. (tài liệu bắt buộc từ trang 81 đến trang 85)

doanh nghiệp sử dụng. SV: tiếp thu, ghi chép, đặt câu hỏi (nếu có).	
Hoạt động 4: -GV: Đặt vấn đề và nêu câu hỏi “Những hiểu biết về quản trị thời gian?” SV: Nghe giảng, suy nghĩ và trả lời (có thể gọi một số sinh viên trả lời). - GV: Đưa ra nhận xét cho từng câu trả lời và kết luận. SV: Lắng nghe, ghi chép (nếu cần).	5.2. Quản lý thời gian làm việc 5.2.1. Giới thiệu tổng quan về quản trị thời gian (tài liệu bắt buộc trang 86)
Hoạt động 5: - GV: phát vấn SV làm thế nào để quản trị thời gian tốt hay nói cách khác là tiết kiệm thời gian trong công việc? SV: phát biểu ý kiến -GV: đưa ví dụ, giải thích từng biện pháp và kết luận SV: Chú ý lắng nghe và ghi chép hoặc đánh dấu trong tài liệu. -GV: Nêu câu hỏi “bạn đã sử dụng những biện pháp nào để quản trị thời gian của bản thân?” SV: Nghe và trả lời câu hỏi -GV: Nhận xét, tổng kết lại vấn đề SV: tiếp thu, ghi chép.	5.2.3. Các biện pháp quản trị thời gian 5.2.3.1. Các công cụ hoạch định thời gian biểu 5.2.3.2. Tiết kiệm thời gian trong thư tín 5.2.3.3. Tiết kiệm thời gian bằng phương pháp đọc nhanh 5.2.3.4. Tiết kiệm thời gian tiếp khách 5.2.3.5. Tiết kiệm thời gian gọi và trả lời điện thoại 5.2.3.6. Tiết kiệm thời gian hội họp 5.2.3.7. Sắp xếp chỗ làm việc khoa học (tài liệu bắt buộc từ trang 89 đến trang 95)

Hoạt động 6: Tổng kết bài và giao nhiệm vụ về nhà - GV: + Tóm tắt lại những nội dung chính đã học của bài học, nhấn mạnh những nội dung quan trọng. + Yêu cầu SV về nhà: • Nghiên cứu lại nội dung đã học, lấy ví dụ thực tiễn để làm sáng tỏ một số nội dung đã học. • Nghiên cứu trước nội dung bài học sau (Chương 6: Tổ chức tiếp khách và các chuyến đi công tác; Mục 6.1 Những vấn đề chung về giao tiếp). • SV tự đọc tài liệu mục 5.2.2 Ba vấn đề cơ bản cần giải quyết của quản trị viên, nhân viên văn phòng (<i>sinh viên tự nghiên cứu tài liệu bắt buộc trang 86-89</i>). • Liên hệ thực tế: tìm hiểu việc tiết kiệm thời gian trong doanh nghiệp cụ thể. + Giao chủ đề thảo luận cho sinh viên về vấn đề quản trị thời gian.. SV: lắng nghe, ghi nhớ và trao đổi thêm nếu có.	-SV đọc trước tài liệu bắt buộc từ trang 96 đến trang 105
---	--

Bài giảng số 12
CHƯƠNG 6: TỔ CHỨC TIẾP KHÁCH

Tiết 23 – 24

I. Mục tiêu bài học:

Bài học giúp sinh viên nắm được những vấn đề chung về giao tiếp như khái niệm, các hình thức giao tiếp và để hoạt động giao tiếp đạt hiệu quả cao thì cần thực hiện những nguyên tắc cơ bản nào. Từ đó, vận dụng kiến thức đã học vào công việc cụ thể, phân tích, nhận định những vấn đề có liên quan trong đời sống hàng ngày.

II. Phương tiện thực hiện

- Giáo viên: Tài liệu bắt buộc, các tài liệu tham khảo, bài giảng điện tử, kịch bản giảng dạy, phấn, bảng, máy chiếu.
- Sinh viên: Mang đầy đủ tài liệu học tập và nghiên cứu trước bài học.

III. Phương pháp giảng dạy:

- Thuyết trình, diễn giải
- Phát vấn – đối thoại
- Phân tích
- Thảo luận.

IV. Tiến trình dạy học

Hoạt động của giảng viên và sinh viên	Nội dung chính
<i>Hoạt động 1: Ổn định lớp</i> Giảng viên kiểm tra sỹ số lớp, nhắc nhở sinh viên trong lớp (nếu có).	
<i>Hoạt động 2: Kiểm tra bài cũ</i> -GV: yêu cầu SV nhắc lại những nội dung cơ bản đã nghiên cứu ở giờ học trước và gọi SV trả lời. SV: lắng nghe và trả lời -GV: nhận xét câu trả lời và đánh giá mức độ nắm bắt nội dung bài học của SV.	

Hoạt động 3:Giảng bài mới - GV: Đặt vấn đề bài học dẫn dắt sinh viên vào nội dung bài học. SV: Lắng nghe và ghi chép - GV đưa câu hỏi, phát vấn đề dẫn dắt SV tiếp cận vấn đề giao tiếp. Yêu cầu sinh viên lấy các ví dụ về giao tiếp trong thực tế. SV: trả lời câu hỏi, lấy ví dụ và đưa ra ý hiểu về giao tiếp. - GV: phân tích, diễn giải và đưa đến khái niệm chính xác. SV: Lắng nghe, ghi chép nếu cần.	6.1. Những vấn đề chung về giao tiếp 6.1.1. Khái niệm về giao tiếp (tài liệu bắt buộc từ trang 96 đến trang 97)
Hoạt động 4: -GV: Giới thiệu các hình thức giao tiếp rồi đưa ra các ví dụ minh họa bằng hình ảnh hoặc video clip ứng với các hình thức giao tiếp và yêu cầu sinh viên gán các hình thức giao tiếp cho phù hợp. SV: Lắng nghe, xem và trả lời câu hỏi -GV: nhận xét và yêu cầu lấy các ví dụ minh họa khác. SV: lắng nghe, ghi chép và phát biểu - GV: Phát vấn SV về mối quan hệ giữa các hình thức giao tiếp, để giao tiếp thành công cần sử dụng các hình thức giao tiếp như thế nào cho phù hợp. Có thể đưa ra một vài tình huống và yêu cầu SV đóng vai để thể hiện các hình thức giao tiếp. SV: Lắng nghe, làm theo yêu cầu của GV, đặt câu	6.1.2. Các hình thức giao tiếp 6.1.2.1. Giao tiếp bằng ngôn ngữ 6.1.2.2. Giao tiếp cận ngôn ngữ 6.1.2.3. Giao tiếp phi ngôn ngữ (tài liệu bắt buộc từ trang 97 đến trang 102)

hỏi, ghi chép (nếu cần). -GV: phân tích và nhận xét, đánh giá	
Hoạt động 5: - GV: đưa ra các ví dụ, các tình huống trong thực tế để gợi mở và phát vấn sinh viên về các nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp. SV: Lắng nghe, trả lời câu hỏi, đưa ra câu hỏi (nếu có). - GV: phân tích, diễn giải và chốt lại các nguyên tắc cơ bản. SV: Lắng nghe, ghi chép nếu cần.	6.1.3 Nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp (tài liệu bắt buộc từ trang 102 đến trang 105)
Hoạt động 6: Thảo luận theo chủ đề GV đã giao -GV: điều hành buổi thảo luận SV: 1 nhóm trình bày và tự dẫn dắt tiến trình thảo luận; các nhóm khác lắng nghe, góp ý kiến hoặc đặt câu hỏi để nhóm trình bày trả lời. -GV: nhận xét và tổng kết.	-<i>Chủ đề: Hoàn thiện hệ thống thông tin trong doanh nghiệp</i>
Hoạt động 7:Tổng kết bài và giao nhiệm vụ về nhà - GV: + Tóm tắt lại những nội dung chính đã học của bài học, nhấn mạnh những nội dung quan trọng. + Yêu cầu SV về nhà: • Nghiên cứu lại nội dung đã học, lấy ví dụ thực tiễn để làm sáng tỏ một số nội dung đã học. • Nghiên cứu trước nội dung bài học sau	SV đọc trước tài liệu bắt buộc từ

(Chương 6 (Tiếp) Mục 6.2 Tổ chức công tác lễ tân và 6.3 Tổ chức tiếp khách). Liên hệ thực tế: tìm hiểu nghệ thuật giao tiếp và văn hóa ứng xử trong doanh nghiệp. SV: lắng nghe, ghi nhớ và trao đổi thêm nếu có.	trang 105 đến trang 119
---	-------------------------

Bài giảng số 13

CHƯƠNG 6: TỔ CHỨC TIẾP KHÁCH (tiếp)

Tiết 25 – 26

I. Mục tiêu bài học:

Bài học giúp sinh viên nắm được những vấn đề chung về công tác lễ tân khách tiết và cách thức tổ chức tiếp khách. Từ đó, vận dụng kiến thức đã học vào thực tế để phân tích, nhận định những vấn đề có liên quan trong đời sống hàng ngày.

II. Phương tiện thực hiện

- Giáo viên: Tài liệu bắt buộc, các tài liệu tham khảo, bài giảng điện tử, kịch bản giảng dạy, phấn, bảng, máy chiếu.

- Sinh viên: Mang đầy đủ tài liệu học tập và nghiên cứu trước bài học.

III. Phương pháp giảng dạy:

- Thuyết trình, diễn giải
- Phát vấn – đối thoại
- Phân tích
- Thảo luận.

IV. Tiến trình dạy học

Hoạt động của giảng viên và sinh viên	Nội dung chính
Hoạt động 1: Ổn định lớp Giảng viên kiểm tra sỹ số lớp, đánh dấu các sinh viên vắng mặt và nhắc nhở sinh viên (nếu có).	

Hoạt động 2: Kiểm tra bài cũ -GV: nêu câu hỏi kiểm tra và gọi SV trả lời SV: suy nghĩ và trả lời -GV: nhận xét, đánh giá.	
Hoạt động 3:Giảng bài mới - GV: khái quát nội dung chương 6 đã nghiên cứu ở giờ học trước, trên cơ sở đó dẫn dắt sinh viên vào nội dung bài học mới bằng cách lấy ví dụ một số hoạt động và phân tích chỉ ra đó là những phần việc của công tác lễ tân. SV: Lắng nghe và ghi chép - GV: phát vấn SV “qua phân tích những ví dụ trênbạn hãy cho biết công tác lễ tân là gì? SV: Nghe giảng, suy nghĩ và trả lời (có thể gọi một số sinh viên trả lời). - GV: Đưa ra nhận xét cho từng câu trả lời và kết luận đưa ra khái niệm chính xác. SV: ghi chép và lắng nghe - GV: Đặt vấn đề và lấy ví dụ cụ thể sau đó yêu cầu SV nêu vai trò của công tác lễ tân trong trường hợp được nêu ra. Từ đó khái quát nên vai trò của công tác lễ tân nói chung. SV: Nghe giảng, suy nghĩ và trả lời (có thể gọi một số sinh viên trả lời). - GV: Đặt vấn đề, đưa ra các nguyên tắc của hoạt động lễ tân và giải thích, phân tích từng nguyên tắc đồng thời lấy ví dụ minh họa. SV: tiếp thu, đặt câu hỏi và ghi chép (nếu cần).	6.2. Tổ chức công tác lễ tân 6.2.1. Khái niệm 6.2.2. Vai trò của công tác lễ tân 6.2.3. Những nguyên tắc cơ bản của hoạt động lễ tân ở các cơ quan (tài liệu bắt buộc trang 105- 107)

Hoạt động 3 - GV: đưa ra các video clip tiếp khách và yêu cầu SV quan sát xem tiếp khách tại cơ quan cần thực hiện những công việc gì và thực hiện ra sao. SV: Trình bày quan điểm (có thể gọi 1 số sinh viên) và yêu cầu nhận xét câu trả lời của bạn đồng thời bổ sung hoặc phản bác (nếu có). - GV: Phân tích, giải thích và đi đến kết luận cuối cùng về vấn đề. Có thể đưa thêm một số tình huống để SV giải quyết bằng cách đưa ra luận điểm hoặc đóng vai. SV: Chú ý lắng nghe,phát biểu, làm theo sự hướng dẫn của GV và ghi chép hoặc đánh dấu trong tài liệu.	6.3. Tổ chức tiếp khách 6.3.1. Tổ chức tiếp khách tại cơ quan 6.3.1.1. Trang bị lễ tân 6.3.1.2. Phân loại khách 6.3.1.3. Đón tiếp khách 6.3.1.4. Ngắt quãng hay kết thúc cuộc nói chuyện 6.3.1.5. Tổ chức các buổi hẹn gặp 6.3.1.6. Hủy bỏ các cuộc hẹn 6.3.1.7. Xử lý phàn nàn của khách (tài liệu bắt buộc từ trang 108 đến trang 116)
Hoạt động 4: - GV: Tiếp tục đặt câu hỏi có liên quan đến tiếp khách qua điện thoại như: Bạn hãy tưởng tượng xem điều gì sẽ xảy ra nếu 1 ngày văn phòng không có điện thoại? Từ đó rút ra vai trò của điện thoại trong văn phòng. Sử dụng điện thoại để tiếp khách như thế nào cho đạt hiệu quả cao? SV: Nghe, suy nghĩ và trả lời câu hỏi -GV: Nhận xét, kết luận. Có thể đưa thêm tình huống và yêu cầu SV đóng vai với nhau để tự giải quyết vấn đề. SV: Tiếp thu, làm theo sự hướng dẫn của GV, đặt câu hỏi (nếu có).	6.3.2. Tiếp khách qua điện thoại 6.3.2.1. Vai trò của điện thoại trong văn phòng 6.3.2.2. Sử dụng điện thoại để tiếp khách (tài liệu bắt buộc từ trang 116 đến trang 119)

Hoạt động 5: Thảo luận theo chủ đề GV đã giao -GV: điều hành buổi thảo luận SV: 1 nhóm trình bày; các nhóm khác lắng nghe, góp ý kiến hoặc đặt câu hỏi. -GV: nhận xét và tổng kết	-Chủ đề: <i>Quản trị thời gian trong doanh nghiệp</i>
Hoạt động 6: Tổng kết bài và giao nhiệm vụ về nhà - GV: + Tóm tắt lại những nội dung chính đã học của bài học, nhấn mạnh những nội dung quan trọng + Yêu cầu SV về nhà: • Nghiên cứu lại nội dung đã học, lấy ví dụ thực tiễn để làm sáng tỏ một số nội dung đã học; • Liên hệ thực tế: trên cơ sở kiến thức đã học, nhận xét về công tác lễ tân và tiếp khách của cơ quan (doanh nghiệp) mà bạn đã từng xem hoặc chứng kiến. • SV tự nghiên cứu mục 6.4 Đãi khách và 6.5 Lễ tân hội nghị và tiệc chiêu đãi (<i>sinh viên tự nghiên cứu tài liệu bắt buộc trang 119-137</i>). • Nghiên cứu trước nội dung bài học sau (Chương 6 (tiếp) Mục 6.6 Phát biểu, 6.7 Phục vụ khách trong bữa tiệc chiêu đãi và Chương 7 Mục 7.1 Những vấn đề chung về hội họp, hội nghị). SV: lắng nghe, ghi nhớ và trao đổi thêm nếu có.	SV đọc trước tài liệu bắt buộc từ trang 138 đến trang 149

Bài giảng số 14

CHƯƠNG 6: TỔ CHỨC TIẾP KHÁCH (Tiếp)

CHƯƠNG 7: TỔ CHỨC HỘI HỌP, HỘI NGHỊ

Tiết 27 – 28

I. Mục tiêu bài học:

Bài học giúp sinh viên nắm được những vấn đề chung xoay quanh việc phát biểu và nắm được khái niệm, mục đích, ý nghĩa của hội họp, hội nghị. Từ đó, vận dụng kiến thức đã học vào thực tế để phân tích, nhận định những vấn đề có liên quan trong đời sống hàng ngày.

II. Phương tiện thực hiện

- Giáo viên: Tài liệu bắt buộc, các tài liệu tham khảo, bài giảng điện tử, kịch bản giảng dạy, phấn, bảng, máy chiếu.
- Sinh viên: Mang đầy đủ tài liệu học tập và nghiên cứu trước bài học.

III. Phương pháp giảng dạy:

- Thuyết trình, diễn giải
- Phát vấn – đối thoại
- Phân tích.

IV. Tiến trình dạy học

Hoạt động của giảng viên và sinh viên	Nội dung chính
<i>Hoạt động 1: Ổn định lớp</i> -Giảng viên kiểm tra sỹ số lớp, nhắc nhở sinh viên trong lớp (nếu có).	
<i>Hoạt động 2: Kiểm tra bài cũ</i> - GV: nêu câu hỏi kiểm tra và gọi một bạn SV trả lời SV: lắng nghe và trả lời -GV: nhận xét, đánh giá.	

Hoạt động 3: Giảng bài mới - GV: Phát biểu là một phần không thể thiếu trong các buổi hội họp, hội nghị. Vậy “các bài phát biểu có vai trò gì?” SV: suy nghĩ trả lời câu hỏi - GV: Yêu cầu sinh viên lấy các ví dụ về việc phát biểu trong các buổi hội họp (ví dụ đại hội đoàn, đại hội lớp, ...) mà SV đã từng tham gia như số lượng bài phát biểu, ai phát biểu, trình tự thế nào, có ấn định thời gian hay không, ... SV: đưa ra ví dụ và trả lời các câu hỏi. -GV dẫn dắt SV đến các nội dung bài học. GV có thể nêu tình huống liên quan đến việc lựa chọn người phát biểu và trình tự phát biểu hoặc tiếp tục đặt câu hỏi: Có phải bất kỳ ai muốn phát biểu thì đăng ký và ai đăng ký trước thì được phát biểu trước? Tại sao phải ấn định thời gian phát biểu? SV: nghe và trình bày quan điểm của mình. - GV: Tổng kết SV: Lắng nghe, ghi chép nếu cần.	6.6. Phát biểu 6.6.1. Vai trò của các bài phát biểu 6.6.2. Ai phát biểu? Trình tự phát biểu? 6.6.3. Hạn chế số diễn giả 6.6.4. Ấn định thời gian phát biểu của các diễn giả
Hoạt động 4 - GV: Dẫn dắt sang nội dung mới SV: lắng nghe - GV: Đặt vấn đề bài học, khái quát nội dung bài học; SV: Tiếp thu. - GV: Bạn đã tham gia hội nghị nào chưa? Nêu mục đích, ý nghĩa của hội nghị đó.	CHƯƠNG 7: TỔ CHỨC HỘI HỌP, HỘI NGHỊ 7.1. Những vấn đề chung về hội họp, hội nghị 7.1.1. Mục đích, ý nghĩa của hội họp, hội nghị

SV: nghe, suy nghĩ và trả lời (có thể gọi 1 số sinh viên phát biểu) - GV: Phân tích, diễn giải và đưa ra nội dung kiến thức chuẩn xác SV: lắng nghe và ghi chép - GV: Đưa ra tình huống cụ thể để SV khái quát khái niệm của hội họp, hội nghị. SV: trình bày quan điểm về hội họp, hội nghị - GV: Nhận xét câu trả lời và tổng kết lại SV: tiếp thu, đặt câu hỏi (nếu có).	7.1.2. Khái niệm <i>(Tài liệu bắt buộc: trang 148-149)</i>
Hoạt động 6: Tổng kết bài và giao nhiệm vụ về nhà - GV: + Tóm tắt lại những nội dung chính đã học của bài học, nhấn mạnh những nội dung quan trọng. + Yêu cầu SV về nhà: • Nghiên cứu lại nội dung đã học, kể tên các hội nghị mà bạn biết hoặc từng tham gia. • SV tự nghiên cứu mục 6.7 Phục vụ khách trong bữa tiệc chiêu đãi <i>(tài liệu bắt buộc từ trang 108 đến trang 147)</i>. • Nghiên cứu trước nội dung bài học sau (Chương 7: Tổ chức hội họp, hội nghị). SV: lắng nghe, ghi nhớ và trao đổi thêm nếu có.	SV đọc trước tài liệu bắt buộc từ trang 153 đến trang 162

Bài giảng số 15

CHƯƠNG 7: TỔ CHỨC HỘI HỢP, HỘI NGHỊ (tiếp)

Tiết 29 – 30

I. Mục tiêu bài học:

Bài học giúp sinh viên nắm được cách thức tổ chức các cuộc họp, hội nghị nói chung và với các cuộc họp có quy mô, mức độ khác nhau thì việc tổ chức khác nhau như thế nào. Từ đó, vận dụng kiến thức đã học vào các trường hợp cụ thể để phân tích, nhận định những vấn đề có liên quan trong đời sống hàng ngày.

II. Phương tiện thực hiện

- Giáo viên: Tài liệu bắt buộc, các tài liệu tham khảo, bài giảng điện tử, kịch bản giảng dạy, phấn, bảng, máy chiếu.
- Sinh viên: Mang đầy đủ tài liệu học tập và nghiên cứu trước bài học.

III. Phương pháp giảng dạy:

- Thuyết trình, diễn giải
- Phát vấn – đối thoại
- Phân tích.

IV. Tiến trình dạy học

Hoạt động của giảng viên và sinh viên	Nội dung chính
<i>Hoạt động 1: Ổn định lớp</i> Giảng viên kiểm tra sỹ số lớp, đánh dấu các sinh viên vắng mặt và nhắc nhở sinh viên trong lớp (nếu có).	
<i>Hoạt động 2: Kiểm tra bài cũ</i> -GV: nêu câu hỏi kiểm tra và gọi SV trả lời SV: lắng nghe và trả lời -GV: nhận xét, đánh giá	

Hoạt động 3: Giảng bài mới - GV: Phát vấn sinh viên “muốn phân loại hội nghị phải dựa vào những căn cứ nào?và tương ứng với mỗi căn cứ cần phân chia các loại hội nghị như thế nào?” SV: Lắng nghe và trả lời câu hỏi - GV: giải thích và yêu cầu sinh viên lấy ví dụ cụ thể SV: Lắng nghe, trả lời câu hỏi, ghi chép nếu cần.	7.1.3. Phân loại hội nghị 7.1.3.1. Căn cứ vào tính chất và mục đích của hội nghị 7.1.3.2. Căn cứ vào các khâu của quá trình quản lý 7.1.3.3. Căn cứ vào hình thức tổ chức (Tài liệu bắt buộc từ trang 149 – 151)
Hoạt động 4: - GV: Đưa các tình huống cụ thể khác nhau về các phương pháp tổ chức hội nghị để sinh viên nắm được các phương pháp tổ chức từ đó đưa ra một số hội nghị điển hình để SV lựa chọn phương pháp tổ chức phù hợp. SV: thực hiện yêu cầu của GV - GV: Tổng kết chốt lại vấn đề SV: tiếp thu, đặt câu hỏi, ghi chép nếu cần.	7.1.4. Các phương pháp tổ chức hội nghị (tài liệu bắt buộc trang 151)
Hoạt động5: - GV: Đưa các tình huống cụ thể để sinh viên sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp. Sau đó đưa ra cách sắp xếp chuẩn xác để sinh viên có thể so sánh xem mình sắp xếp như vậy đã hợp lý chưa. SV: Lắng nghe và trả lời câu hỏi	7.1.5. Cách sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp (tài liệu bắt buộc từ trang 151 đến trang 153)

- GV: phân tích, giải thích và tổng kết SV: Lắng nghe, ghi chép nếu cần.	
Hoạt động 6: -GV: Giảng giải, phân tích cho SV nghe về hoạch định và tổ chức các cuộc họp nội bộ bình thường không nghi thức SV: Nghe giảng, suy nghĩ, đặt câu hỏi và ghi chép -GV: Đặt vấn đề và nêu câu hỏi cho SV về cách hoạch định và tổ chức các cuộc họp trang trọng theo nghi thức (có ví dụ cụ thể) SV: Nghe giảng, suy nghĩ và trả lời (có thể gọi một số sinh viên trả lời). -GV: Đưa ra nhận xét cho từng câu trả lời và kết luận SV: tiếp thu, đặt câu hỏi (nếu có).	7.2. Hoạch định và tổ chức các cuộc họp, hội nghị 7.2.1. Hoạch định và tổ chức các cuộc họp nội bộ bình thường không nghi thức 7.2.2. Hoạch định và tổ chức các cuộc họp trang trọng theo nghi thức (tài liệu bắt buộc từ trang 153 đến trang 162)
Hoạt động 7: Tổng kết bài và giao nhiệm vụ về nhà - GV: + Tóm tắt lại những nội dung chính đã học của bài học, nhấn mạnh những nội dung quan trọng. + Yêu cầu SV về nhà: • Liên hệ thực tế: tường thuật một hội nghị hoặc cuộc họp mà bạn đã từng tham gia. • Ôn tập lại toàn bộ các phần đã học • Đọc thêm các chương 8, 9, 10, 11, 12 (tài liệu bắt buộc trang 163 – 309). SV: Lắng nghe, ghi nhớ và trao đổi thêm nếu có.	

PHẦN III: NỘI DUNG BÀI GIẢNG

Bài giảng số 1

CHƯƠNG 1 - ĐẠI CƯƠNG VỀ VĂN PHÒNG VÀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

1.1. Đại cương về văn phòng

1.1.1. Quan niệm về văn phòng

Văn phòng là bộ máy điều hành tổng hợp của cơ quan, đơn vị; là nơi thu thập, xử lý, cung cấp, truyền đạt thông tin trợ giúp cho hoạt động quản lý; là nơi chăm lo dịch vụ hậu cần đảm bảo các điều kiện vật chất cho hoạt động của cơ quan, đơn vị.

Văn phòng được hiểu theo:

- Nghĩa rộng: Văn phòng là bộ máy làm việc tổng hợp và trực tiếp trợ giúp cho việc điều hành của ban lãnh đạo một cơ quan một đơn vị
- Nghĩa hẹp: Văn phòng là trụ sở làm việc của một cơ quan, đơn vị, là địa điểm giao tiếp đối nội, đối ngoại của cơ quan đơn vị đó. (VD văn phòng UBND các cấp, văn phòng Bộ...)

1.1.2. Chức năng của văn phòng

- Chức năng tham mưu, tổng hợp

Tham mưu là hoạt động trợ giúp nhằm góp phần tìm kiếm những quyết định tối ưu. Để có những quyết định tối ưu, người lãnh đạo cần căn cứ vào những ý kiến tham mưu của các cấp quản lý, những người trợ giúp. Những ý kiến đó được tổng hợp, phân tích chọn lọc để đưa ra những kết luận chung nhất nhằm cung cấp cho lãnh đạo những thông tin, phương án đúng nhất. Hoạt động này rất cần thiết, hữu hiệu vì nó vừa mang tính tham mưu vừa mang tính chuyên sâu.

Chủ thể làm công tác tham mưu có thể là cá nhân hay tập thể. Bộ phận tham mưu thường được đặt tại văn phòng để giúp cho công tác tham mưu được thuận lợi.

Như vậy, văn phòng vừa là nơi thực hiện công tác tham mưu vừa là nơi thu thập, tiếp nhận, tổng hợp thông tin, tổng hợp các ý kiến của các bộ phận khác cung cấp trình lên lãnh đạo. Đây là hai công việc có liên quan mật thiết với nhau, cùng nhằm một mục tiêu là trợ giúp cho công tác điều hành quản lý cơ quan đạt hiệu quả cao nhất.

- Chức năng trợ giúp điều hành

Văn phòng là bộ phận trực tiếp giúp việc cho ban lãnh đạo trong công tác quản lý điều hành cơ quan đơn vị.

Chức năng này thể hiện qua các hoạt động:

- + xây dựng và triển khai chương trình kế hoạch công tác
- + tổ chức tiếp khách
- + tổ chức hội họp
- + tổ chức các chuyến đi công tác cho lãnh đạo
- + công tác văn thư....

- Chức năng hậu cần

Hoạt động của các cơ quan, đơn vị không thể thiếu các điều kiện vật chất như nhà cửa, phương tiện, thiết bị, dụng cụ. Quy mô và đặc điểm của các phương tiện vật chất nêu trên phụ thuộc vào quy mô hoạt động và đặc điểm của các cơ quan, đơn vị. Văn phòng là bộ phận xây dựng kế hoạch, tổ chức mua sắm, cung cấp và quản lý sử dụng các trang thiết bị phương tiện vật chất nhằm đạt hiệu quả cao nhất. Đó là chức năng hậu cần của văn phòng. Tóm lại, văn phòng là đầu mối giúp việc cho lãnh đạo thông qua ba chức năng quan trọng trên. Các chức năng này vừa độc lập, vừa hỗ trợ, bổ sung cho nhau nhằm khẳng định sự cần thiết khách quan phải tồn tại văn phòng ở mỗi cơ quan, đơn vị.

1.1.3. Nhiệm vụ của văn phòng

- Xây dựng chương trình, kế hoạch và tổ chức thực hiện chương trình, kế hoạch công tác
- Thu thập, xử lý, cung cấp, quản lý thông tin
- Truyền đạt các quyết định quản lý của lãnh đạo, theo dõi việc triển khai thực hiện các quyết định
- Thực hiện công tác văn thư, lưu trữ hồ sơ tài liệu
- Tư vấn về văn bản cho thủ trưởng
- Tổ chức công tác đón tiếp khác
- Chủ trì hoặc phối hợp với các đơn vị khác chuẩn bị tổ chức các cuộc họp
- Phối hợp với các đơn vị tổ chức chuyến đi công tác của lãnh đạo

- Bảo đảm cơ sở vật chất cho hoạt động ở cơ quan như kinh phí hoạt động, trang thiết bị làm việc..
- Xây dựng cơ cấu tổ chức của văn phòng hợp lý

1.1.4. Vị trí và mối quan hệ của văn phòng trong cơ quan đơn vị

Vị trí của văn phòng:

- Trong cơ quan, đơn vị, văn phòng là một bộ phận cấu thành cùng với các bộ phận khác tạo thành bộ máy tổ chức hoàn chỉnh. Đây là bộ phận không thể thiếu được của cơ quan.
- Văn phòng là bộ phận giúp việc trực tiếp nhất của lãnh đạo cơ quan, đơn vị. Là “tai mắt” của lãnh đạo vì văn phòng là nơi có nguồn thông tin thường xuyên, đầy đủ, tin cậy phục vụ cho công tác quản lý điều hành cơ quan, đơn vị.
- Văn phòng là nơi giao tiếp đầu tiên của cơ quan với cơ quan khác, với các bộ phận và công dân

Mối quan hệ của văn phòng trong cơ quan đơn vị:

- Công tác văn phòng tồn tại ở tất cả các cơ quan đơn vị từ trung ương đến địa phương, ở mọi lĩnh vực hoạt động. Nhưng về tổ chức bộ máy thì văn phòng không tổ chức theo hệ thống ngành dọc từ trung ương đến địa phương. Trong mỗi cơ quan đơn vị, lãnh đạo cơ quan chỉ đạo trực tiếp mọi mặt công tác của văn phòng. Quan hệ giữa văn phòng với các bộ phận khác là ngang cấp. Văn phòng cùng các bộ phận chức năng khác để giúp lãnh đạo thực hiện công tác quản lý cơ quan, đơn vị.

Bài giảng số 2

CHƯƠNG 1 - ĐẠI CƯƠNG VỀ VĂN PHÒNG VÀ QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG (tiếp)

1.2. Đại cương về quản trị văn phòng

1.2.1. Quản trị văn phòng

- Quản trị là sự phối hợp tất cả các tài nguyên thông qua tiến trình hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm tra nhằm đạt được các mục tiêu đã đề ra (theo H.L.Sick)
- Quản trị là quá trình làm việc và thông qua con người để thực hiện những mục tiêu của tổ chức trong một môi trường luôn biến động (Theo Nguyễn Hải Sản, NXB Thống Kê 1988, trang 8)

Như vậy, quản trị văn phòng là việc nhà quản trị tiến hành hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm tra các công tác văn phòng nhằm đạt mục tiêu đã đề ra một cách có hiệu quả.

1.2.2. Nội dung của quản trị văn phòng

Quản trị văn phòng bao hàm hai nội dung: quản lý công tác văn phòng và lãnh đạo văn phòng trong cơ quan, đơn vị.

- Văn phòng là một bộ phận có chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức, biên chế riêng trong cơ quan. Người lãnh đạo văn phòng là Chánh văn phòng hay còn gọi là Trưởng phòng hành chính, cán bộ, nhân viên của văn phòng hoạt động dưới sự quản lý điều hành của Chánh văn phòng
- Ở mỗi cơ quan, đơn vị có nhiều bộ phận mà mỗi bộ phận có chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn độc lập với nhau, song để hoàn thành tốt chức năng và nhiệm vụ của mình thì các bộ phận đều phải thực hiện công tác văn phòng. Công tác văn phòng có nội dung, phương pháp, nghiệp vụ riêng. Do vậy, dựa trên cơ sở chức năng tổng quát của quản trị, có thể nêu những nội dung cơ bản của từng chức năng quản trị văn phòng như sau:

1.2.2.1. Chức năng hoạch định

Hoạch định là chức năng đầu tiên và mở đường cho hoạt động quản trị văn phòng. Hoạch định là căn cứ để triển khai đồng bộ và có trọng tâm, trọng điểm của công tác văn phòng trong thời gian nhất định. Hoạch định tăng tính chủ động và tạo sự phối hợp giữa các bộ phận, cá nhân trong việc thực hiện công tác văn phòng.

- Xây dựng chương trình kế hoạch công tác thường kì của cơ quan và chính bản thân văn phòng
- Hoạch định các cuộc họp của cơ quan và của lãnh đạo cơ quan
- Hoạch định các chuyến đi của lãnh đạo công ty
- Hoạch định cơ sở vật chất, phương tiện làm việc của cơ quan
- Hoạch định kinh phí bảo đảm cho các hoạt động của cơ quan

1.2.2.2. *Chức năng tổ chức*

Chức năng tổ chức trong quản trị văn phòng được chia làm hai nội dung cơ bản:

- Thiết lập bộ máy văn phòng phù hợp với chức năng nhiệm vụ được giao
- Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ của văn phòng như thế nào để đạt hiệu quả, nhằm phối hợp hỗ trợ cho các hoạt động của các bộ phận khác trong cơ quan đơn vị.

1.2.2.3. *Chức năng nhân sự*

Đây là hoạt động của nhà quản trị đối với lực lượng lao động thuộc văn phòng.

Nội dung của quản trị nhân sự trong quản trị văn phòng bao gồm các công việc:

- Xác định nhu cầu nhân sự làm công tác văn phòng
- Phân công bố trí công việc cụ thể cho từng người trong bộ phận căn cứ vào nhu cầu công việc, trình độ chuyên môn và năng lực của mỗi người.
- Tuyển chọn và phát triển nguồn nhân lực của mỗi cá nhân
- Tuyển chọn và phát triển nguồn nhân lực của văn phòng

1.2.2.4. *Chức năng lãnh đạo*

Lãnh đạo là hoạt động tác động, thúc đẩy, hướng dẫn và chỉ đạo người khác để đạt được những mục tiêu đề ra. Chánh văn phòng sẽ lãnh đạo đội ngũ lao động văn phòng thực hiện các nhiệm vụ văn phòng. Để thực hiện vai trò này, người lãnh đạo phải có những tiêu chuẩn và phương pháp làm việc hiệu quả.

1.2.2.5. *Chức năng kiểm tra*

Kiểm tra là quá trình áp dụng những cơ chế, phương pháp để đảm bảo các hoạt động và thành quả đạt được phù hợp với mục tiêu kế hoạch, chuẩn mực của tổ chức. Kiểm tra bao gồm các nội dung chủ yếu sau:

- Kiểm tra hành chính: kiểm tra việc đề ra mục tiêu, chương trình kế hoạch, quy chế làm việc, quy trình công tác
- Kiểm tra công việc: kiểm tra các nghiệp vụ chuyên môn của văn phòng có thực hiện đúng theo tiêu chuẩn, thủ tục chương trình, kế hoạch đã đề ra hay không
- Kiểm tra nhân sự: xem xét việc thực hiện các quy chế làm việc và đánh giá năng lực của cán bộ nhân viên văn phòng.

1.2.3. *Vai trò của quản trị văn phòng*

- Tạo tiền đề phát triển cho mỗi cơ quan đơn vị
- Giảm thời gian lãnh phí và những ách tắc trong tiếp nhận, xử lý, truyền tải thông tin phục vụ hoạt động của đơn vị.
- Tăng khả năng sử dụng các nguồn lực của cơ quan, đơn vị.
- Nâng cao năng suất lao động của cơ quan, đơn vị.
- Tiết kiệm chi phí.

1.2.4. *Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác văn phòng*

1.2.4.1. *Yếu tố bên ngoài*

- *Điều kiện tự nhiên*

Các yếu tố về địa lý, khí hậu, thủy văn, các nguồn tài nguyên thiên nhiên của mỗi quốc gia, mỗi vùng, mỗi địa phương...ảnh hưởng đến hoạt động của các văn phòng ở các phương diện: lựa chọn địa điểm, xác định ngành, lĩnh vực hoạt động, khả năng cung cấp nguồn nhân lực, các chi phí khắc phục rủi ro. Nếu các yếu tố này thuận lợi giúp cho công tác văn phòng có hiệu quả, phát huy tác dụng và ngược lại.

- *Điều kiện chính trị pháp lý*

Nhà nước luôn quản lý vĩ mô thông qua các công cụ định hướng, các chính sách, chế độ. Nếu định hướng đúng và các công cụ quản lý hữu hiệu sẽ góp phần thúc đẩy công tác văn phòng.

- *Điều kiện kinh tế*

Sự tăng trưởng kinh tế, các yếu tố về kinh tế của đất nước có thể tạo thuận lợi hoặc khó khăn cho hoạt động của cơ quan, đơn vị trong đó có văn phòng.

- *Điều kiện xã hội*

Bao gồm trình độ dân trí, tập quán, truyền thống văn hóa, quan niệm về đạo đức, tình hình an ninh, trật tự xã hội... Những yếu tố này ảnh hưởng đến nội dung, nhiệm vụ và những yêu cầu khi thực hiện nhiệm vụ của quản trị viên văn phòng.

- *Khoa học kỹ thuật*

Sự phát triển của khoa học đặc biệt là công nghệ thông tin đã làm thay đổi nội dung, hình thức và phương pháp nghiệp vụ thông tin-một nghiệp vụ cơ bản của quản trị văn phòng.

1.2.4.2. *Yếu tố bên trong*

Yếu tố bên trong ảnh hưởng trực tiếp, quyết định hiệu quả hoạt động của văn phòng gồm:

- *Quy mô và cơ cấu tổ chức của cơ quan, đơn vị.*

Cơ quan, đơn vị có quy mô càng lớn, lĩnh vực hoạt động càng nhiều, có nhiều bộ phận hoạt động trên địa bàn rộng thì công việc của văn phòng càng phức tạp

- *Yếu tố con người*

Mọi hoạt động của văn phòng đều trực tiếp hoặc gián tiếp liên quan đến yếu tố con người. Hiệu quả hoạt động của văn phòng phụ thuộc vào trình độ chuyên môn, ý thức trách nhiệm và lòng nhiệt tình của mỗi cá nhân trong cơ quan, đơn vị.

- *Quy chế hoạt động của cơ quan, đơn vị.*

Quy chế hoạt động là những quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm của từng bộ phận, từng cá nhân với nhau. Những quy chế đó là căn cứ để mọi bộ phận và cá nhân thực hiện công việc của mình trong đó có văn phòng. Quy chế ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ cụ thể của văn phòng.

- *Cơ sở vật chất kỹ thuật*

Cơ sở vật chất, trang thiết bị văn phòng có ảnh hưởng rất lớn đến công tác văn phòng. Nếu cơ sở vật chất hiện đại, đầy đủ không chỉ làm cho các thao tác nghiệp vụ thuận lợi, nhanh chóng chính xác mà còn tạo tâm lý phấn khởi, thoải mái, yêu thích công việc của mỗi người, bảo vệ sức khỏe cho cán bộ văn phòng. Do đó, thủ trưởng các cơ

quan, đơn vị cần quan tâm đến công tác xây dựng đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ lao động văn phòng, và tạo mọi điều kiện thuận lợi cho văn phòng hoạt động tốt nhất.

CHƯƠNG 2 - CÔNG TÁC TỔ CHỨC VĂN PHÒNG

2.1. Cơ cấu tổ chức văn phòng

Cơ cấu tổ chức văn phòng là tổng hợp các bộ phận khác nhau có mối quan hệ mật thiết với nhau và được bố trí phù hợp với đặc điểm của từng cơ quan, đơn vị để thực hiện công tác văn phòng.

Tùy đặc điểm hoạt động, quy mô của các cơ quan, đơn vị mà văn phòng có thể có cơ cấu tổ chức khác nhau. Sau đây sẽ đề cập đến cơ cấu tổ chức văn phòng của một số loại hình cơ quan, đơn vị.

2.1.1 Văn phòng cấp ủy Đảng

Văn phòng cấp ủy là đơn vị tổ chức trong hệ thống tổ chức của Đảng Cộng sản Việt Nam từ Trung ương đến địa phương như văn phòng Trung ương, văn phòng Tỉnh ủy (Thành ủy), văn phòng Huyện ủy (Quận ủy), văn phòng Đảng ủy xã.

2.1.1.1 Chức năng nhiệm vụ của văn phòng cấp ủy Đảng

- Chức năng: tham mưu và tổ chức điều hành công việc lãnh đạo của các cấp ủy Đảng
- Nhiệm vụ:
 - + Xây dựng chương trình công tác thường kì
 - + Phối hợp với các bộ phận chức năng giúp cấp ủy chuẩn bị và ban hành các nghị quyết, quyết định.
 - + Tổ chức công tác thông tin phục vụ công tác lãnh đạo.
 - + Phối hợp với các cơ quan giúp cấp ủy xây dựng và ban hành quy chế làm việc, theo dõi kiểm tra việc thực hiện các quy chế đó.
 - + Tổ chức công tác thư từ, tiếp dân.
 - + Thực hiện công tác văn thư, lưu trữ theo quy định của Nhà nước.
 - + Đảm bảo điều kiện vật chất, phương tiện làm việc cho cơ quan Đảng
 - + Bồi dưỡng nâng cao trình độ và chăm lo đời sống cho cán bộ nhân viên...

2.1.1.2 Cơ cấu tổ chức của văn phòng cấp ủy

Để thực hiện chức năng và nhiệm vụ trên, cơ cấu tổ chức của văn phòng cấp ủy trừ cấp xã thường bao gồm các bộ phận sau:

- Bộ phận hành chính: giúp lãnh đạo văn phòng quản lý và thực hiện công tác văn thư, cơ yếu, in ấn tài liệu, thư từ, truyền thanh, quản lý hồ sơ cán bộ văn phòng.
- Bộ phận tổng hợp: nghiên cứu tổng hợp giúp lãnh đạo văn phòng theo dõi, tổng hợp tình hình phục vụ sự lãnh đạo chỉ đạo của cấp ủy
- Bộ phận quản trị: quản lý và thực hiện công tác kế toán, thủ quỹ, thủ kho, tạp vụ, điện nước, lái xe, quản lý nhà khách, công tác chăm lo đời sống vật chất và tinh thần cho cán bộ nhân viên cơ quan.
- Bộ phận lưu trữ: sưu tầm những tài liệu có liên quan đến hoạt động của cơ quan để phân loại đánh giá, chỉnh lý tài liệu, và thực hiện lưu trữ các tài liệu theo quy định
- Bộ phận tài vụ: dự trù kinh phí cho hoạt động của cơ quan, tổ chức thực hiện việc cấp phát và theo dõi sử dụng kinh phí của các bộ phận trong cơ quan.

2.1.2 Văn phòng cơ quan hành chính Nhà nước có thẩm quyền chung

Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền chung là những cơ quan có chức năng quản lý Nhà nước tất cả các ngành, các lĩnh vực, các đối tượng trên phạm vi cả nước hoặc trên một đơn vị hành chính. Bao gồm: Chính phủ, UBND các cấp. Sau đây là cơ cấu tổ chức của UBND cấp Tỉnh, Huyện

2.1.2.1 Chức năng nhiệm vụ của văn phòng UBND

- Chức năng: Là cơ quan tham mưu, phục vụ sự quản lý tập trung, thống nhất mọi lĩnh vực của UBND trên địa bàn Tỉnh, Huyện.
- Nhiệm vụ
 - + Xây dựng chương trình, kế hoạch công tác của HĐND và UBND, lịch công tác của thường trực UBND, giúp UBND theo dõi việc thực hiện các chương trình, kế hoạch công tác của cơ quan, đơn vị trực thuộc.
 - + Giúp ủy ban theo dõi, đôn đốc các cơ quan chuyên môn, UBND cấp dưới trong việc chuẩn bị các đề án, tham gia xây dựng các đề án trình ủy ban duyệt.

- + Tổ chức truyền đạt các nghị quyết của HĐND, các quyết định của UBND cho các ngành, các cấp, theo dõi và đôn đốc việc thực hiện các nghị quyết, quyết định đó.
- + Đề xuất những vấn đề về chủ trương chính sách, biện pháp quản lý cần giao cho các cơ quan chuyên môn nghiên cứu
- + Tổ chức các cuộc họp
- + Tổ chức tiếp nhận đơn thư, giải quyết khiếu nại, tổ chức công tác thông tin, quản lý thống nhất việc ban hành văn bản...

2.1.2.2 Cơ cấu tổ chức

- Bộ phận hành chính – tổ chức: có nhiệm vụ:
 - + Công tác văn thư
 - + Quản lý và cấp phát các loại giấy tờ
 - + Công tác thông tin liên lạc
 - + Tổng đài điện thoại
 - + Công tác bảo vệ, phòng cháy chữa cháy.
 - + Công tác quản trị nhân sự.
- Bộ phận nghiên cứu tổng hợp: có nhiệm vụ:
 - + Theo dõi tổng hợp tình hình hoạt động của các ngành, các lĩnh vực, các cấp, các đơn vị trực thuộc UB.
 - + Tổng hợp tình hình, đề xuất ý kiến với lãnh đạo cơ quan.
- Bộ phận quản trị - tài vụ có nhiệm vụ:
 - + Thực hiện công tác tài vụ kế toán
 - + Lập kế hoạch mua sắm và quản lý sử dụng các trang thiết bị dụng cụ
 - + Đảm bảo các điều kiện vật chất phương tiện kỹ thuật cho lãnh đạo và các bộ phận chức năng khi tổ chức các cuộc họp, các chuyến đi công tác.
 - + Quản lý nhà khách
 - + Công tác y tế
- Bộ phận lưu trữ: có thể thành lập phòng hoặc trung tâm lưu trữ đối với cấp tỉnh, thành phố, còn cấp huyện thì có thể bố trí cán bộ chuyên trách làm công tác lưu trữ. Bộ phận này có nhiệm vụ;

- + Tổ chức công tác lưu trữ
- + Tổ chức ứng dụng khoa học, công nghệ
- + Xây dựng kế hoạch đào tạo bồi dưỡng cán bộ lưu trữ
- + Lập kế hoạch mua sắm trang thiết bị, xây dựng nhà cửa
- + Thực hiện chế độ báo cáo thống kê Nhà nước về tài liệu lưu trữ lên cơ quan lưu trữ cấp trên.

Bài giảng số 3

CHƯƠNG 2 - CÔNG TÁC TỔ CHỨC VĂN PHÒNG (tiếp)

2.1.3 Văn phòng cơ quan hành chính Nhà nước có thẩm quyền riêng

Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền riêng là những cơ quan có chức năng quản lý Nhà nước trong phạm vi ngành, lĩnh vực như Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan trực thuộc Chính Phủ, các cơ quan chuyên môn của UBND các cấp.

2.1.3.1 Chức năng, nhiệm vụ

- Chức năng:Giúp thủ trưởng cơ quan tổng hợp tình hình, điều hòa, phối hợp các đơn vị hoạt động theo chương trình, theo kế hoạch, trực tiếp thực hiện công tác hành chính văn thư, công tác quản trị của cơ quan
- Nhiệm vụ
 - + Xây dựng chương trình, kế hoạch công tác định kì và lịch làm việc hàng tuần của cơ quan, của lãnh đạo
 - + Thực hiện công tác thông tin phục vụ cho công tác lãnh đạo điều hành của thủ trưởng cơ quan.
 - + Biên tập các văn bản tổng hợp và một số công việc giấy tờ có tính chất giao dịch hoặc những văn bản hành chính khác trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao.
 - + Tổ chức quản lý hướng dẫn việc thực hiện công tác hành chính, văn thư, lưu trữ ở các đơn vị, trực tiếp thực hiện công tác này ở cơ quan
 - + Tổ chức quản lý hướng dẫn thực hiện và tổng hợp công tác thi đua khen thưởng thuộc thẩm quyền của thủ trưởng cơ quan.
 - + Phục vụ các hội nghị, cuộc họp

- + Tổ chức công tác đón khách, bố trí khách làm việc với lãnh đạo.
- + Tổ chức công tác bảo vệ
- + Quản lý và tổ chức sử dụng cơ sở vật chất và sử dụng kinh phí cơ quan.

2.1.3.2 Cơ cấu tổ chức

- Bộ phận hành chính tổng hợp
 - + Công tác tổng hợp thi đua
 - + Công tác văn thư, đánh máy
 - + Công tác lưu trữ
 - + Tiếp khách
 - + Tạp vụ
 - + Bảo vệ
- Bộ phận quản trị
 - + Quản lý nhà cửa, cơ sở vật chất trang thiết bị
 - + Điện nước
 - + Phương tiện giao thông
 - + Kế toán tài vụ.

2.1.4 Văn phòng doanh nghiệp

Doanh nghiệp là đơn vị được thành lập để thực hiện chức năng kinh doanh. Trong cơ cấu bộ máy quản trị của doanh nghiệp, không thể thiếu được một bộ phận làm công tác văn phòng. Tùy theo tình hình cụ thể mà bộ phận này được tổ chức với quy mô và tên gọi khác nhau như Văn phòng Tổng công ty, văn phòng công ty, phòng hành chính quản trị, phòng hành chính tổ chức...

2.1.4.1 Chức năng, nhiệm vụ.

Cơ sở để xác định chức năng, nhiệm vụ của văn phòng doanh nghiệp là chức năng, nhiệm vụ của doanh nghiệp

- Chức năng: Xử lý thông tin yểm trợ hành chính giúp cho hội đồng quản trị và tổng giám đốc (giám đốc) điều hành mọi hoạt động của doanh nghiệp
- Nhiệm vụ
 - + Xây dựng chương trình, kế hoạch công tác thường kỳ của Doanh nghiệp

- + Tổ chức thu thập, tổng hợp, cung cấp thông tin kịp thời.
- + Truyền đạt các nghị quyết của Hội đồng quản trị, các quyết định chỉ thị của Tổng giám đốc đến mọi người
- + Biên tập các bản báo cáo thường kì của doanh nghiệp
- + Thực hiện công tác hành chính văn thư, lưu trữ
- + Chuẩn bị tổ chức các cuộc họp, các chuyến đi của lãnh đạo
- + Thực hiện công tác bảo vệ
- + Bảo đảm yếu tố vật chất cho HĐQT, lãnh đạo doanh nghiệp
- + Phối hợp công đoàn chăm lo đời sống vật chất và tinh thần cho cán bộ nhân viên, tuyên truyền giáo dục truyền thống cho mọi người.

2.1.4.2 Cơ cấu tổ chức

- Bộ phận hành chính tổng hợp
 - + Công tác thông tin tổng hợp
 - + Công tác văn thư
 - + Công tác lưu trữ
 - + Thi đua khen thưởng
 - + Lễ tân, khánh tiết
 - + Bảo vệ...
- Bộ phận quản trị
 - + Công tác quản lý nhà cửa, phương tiện đi lại
 - + Điện nước
 - + Y tế
 - + Phòng cháy chữa cháy...

2.2 Tổ chức nơi làm việc của văn phòng

2.2.1 Các yêu cầu khi tổ chức nơi làm việc của văn phòng.

- Tận dụng tối ưu mặt bằng, tiết kiệm và sử dụng cơ động diện tích văn phòng
- Giảm thiểu thời gian và công sức cho việc di chuyển giữa các bộ phận của người lao động nói chung và cho nhân viên văn phòng nói riêng.

- Tạo môi trường làm việc khoa học cho nhân viên văn phòng nhằm nâng cao năng suất lao động và bảo vệ sức khỏe.
- Tạo điều kiện thuận lợi nhất cho công tác thu thập, xử lý thông tin.
- Tiết kiệm chi phí văn phòng.
- Bảo đảm an toàn kỹ thuật, tuân thủ những quy định về bảo mật, phòng cháy chữa cháy, an toàn lao động theo quy định.

2.2.2 Các phương pháp bố trí nơi làm việc

2.2.2.1 Căn cứ vào sự liên kết về không gian giữa các bộ phận.

- Văn phòng bố trí kín (văn phòng chia nhỏ)

Đây là cách bố trí truyền thống theo kiểu tách bạch từng phòng, bộ phận với tường xây ngăn cách có cửa ra vào để có thể đóng kín, khóa khi cần thiết

- Ưu điểm: Bảo đảm sự độc lập giữa các bộ phận, không gây ồn ào, mất trật tự, đáp ứng được yêu cầu bí mật thông tin khi cần thiết
- Nhược điểm: Tốn diện tích sử dụng mặt bằng, thiếu năng động, chi phí lắp đặt lớn, tốn thời gian di chuyển giữa các bộ phận của văn phòng. Người phụ trách khó kiểm soát hoạt động của nhân viên.

- Văn phòng bố trí mở

Văn phòng chia nhỏ đang dần dần thu hẹp thay vào đó là kiểu văn phòng bố trí mở. Toàn văn phòng là một khoảng không gian rộng lớn được ngăn thành từng ô, từng khoang bằng các vật liệu, dụng cụ thích hợp.

- Ưu điểm: tận dụng diện tích mặt bằng tối đa, giảm thiểu được thời gian, công sức cho việc di chuyển, nâng cao hiệu quả công việc, tăng tính gần gũi cho nhân viên, kiểm soát được dễ dàng
- Nhược điểm: gây ồn ào ảnh hưởng xung quanh, giảm sự tập trung trong công việc, khó bảo đảm tính bí mật thông tin khi cần thiết.

- Văn phòng bố trí hỗn hợp

Để tận dụng ưu điểm và hạn chế nhược điểm của hai cách bố trí trên, người ta có thể áp dụng cách bố trí hỗn hợp: có bộ phận của văn phòng bố trí kín, có bộ phận bố trí mở.

2.2.2.2 Căn cứ vào trình độ tập trung hóa công tác văn phòng

- Mô hình kiểu phân tán

Là mô hình mà các nhiệm vụ thuộc chức năng xử lý thông tin yểm trợ đều do các bộ phận, các phòng ban, các đơn vị trực thuộc thực hiện hoặc các dịch vụ hành chính như công tác in ấn, photo đánh máy đều do bộ phận chuyên môn tự đảm nhận

- + Ưu điểm: nâng cao tính chủ động cho các bộ phận, bảo đảm phục vụ kịp thời, tiết kiệm thời gian chờ đợi

- + Nhược điểm: có thể không sử dụng hết công suất của thiết bị, năng lực của nhân viên văn phòng, thông tin có thể không kịp thời

- Mô hình kiểu tập trung

Là mô hình mà tất cả các nhiệm vụ phải làm theo chức năng xử lý thông tin yểm trợ đều tập trung về văn phòng. Các bộ phận của văn phòng được phân công phụ trách từng nhiệm vụ. Mô hình này thường áp dụng cho các công ty, tập đoàn lớn

- + Ưu điểm: Nâng cao hệ số sử dụng công suất thiết bị, sử dụng tối đa năng lực của nhân viên, dễ kiểm tra, dễ đào tạo huấn luyện nhân viên, dễ dàng nghiên cứu, cải tiến thủ tục

- + Nhược điểm: đôi khi công việc quá tải, gây ùn tắc, trì trệ do chuyển giao công việc, xử lý không kịp thời.

- Mô hình hỗn hợp

Là mô hình có đặc điểm: các nhiệm vụ có tính chuyên đề như: kế toán, thống kê, kế hoạch, nhân sự được tách ra các phòng chức năng riêng. Các nhiệm vụ khác như: công tác văn thư, tổng hợp, quản trị..được giao cho phòng hành chính quản trị.

Mô hình này vừa tận dụng được ưu điểm và hạn chế được nhược điểm của hai mô hình trên nên ở các cơ quan, đơn vị cũng có thể áp dụng mô hình này.

2.2.3 Bố trí sắp xếp chỗ làm việc

2.2.3.1 Bảo đảm sự tương quan giữa các bộ phận

- + Bố trí gần các bộ phận chính của cơ quan như: bộ phận điều hành, kinh doanh, kế toán, tài chính, nhân sự, dịch vụ hành chính.

- + Các bộ phận có mối quan hệ mật thiết thì cạnh nhau

- + Bố trí các bộ phận hay tiếp xúc với khách hàng hay cơ quan bên ngoài thì ở gần lối ra vào hoặc khu vực lễ tân
- + Cách ly các bộ phận hay gây tiếng ồn
- + Tách các bộ phận cần bảo mật xa khỏi chỗ công cộng hoặc nhiều người qua lại

2.2.3.2 Bố trí các bộ phận, bàn làm việc theo luồng công việc

Sắp xếp các phòng, ban hoặc bàn làm việc theo luồng công việc nhằm tối thiểu hóa việc di chuyển khi chuyển giao tài liệu hay trao đổi công việc. Cách bố trí như vậy vừa tiết kiệm thời gian, diện tích, vừa tránh tình trạng thất lạc giấy tờ, tài liệu.

2.2.3.3 Hạn chế sử dụng phòng riêng

Thay vào đó là sử dụng các vách ngăn để ngăn cách chỗ làm việc riêng của từng nhân viên (bố trí mở).

Kích thước, độ cao thấp của từng loại vách ngăn tùy thuộc vào đặc điểm của từng loại công việc và điều kiện cụ thể của mỗi cơ quan, đơn vị.

2.2.3.4 Tạo khung cảnh thuận tiện, thoải mái cho nhân viên

- + Không khí, nhiệt độ phòng làm việc
- + Âm thanh
- + Màu sắc
- + Ánh sáng
- + Tiện nghi vệ sinh

Khung cảnh nơi làm việc ảnh hưởng đến năng suất làm việc của nhân viên văn phòng theo cả hai phương diện là tâm lý và sinh lý. Nếu khung cảnh văn phòng với bầu không khí mát mẻ, không nóng, không lạnh, yên tĩnh, màu sắc hài hòa, hấp dẫn, lôi cuốn có đầy đủ ánh sáng cho từng loại công việc sẽ tạo ra sự hứng thú thoải mái cho nhân viên làm việc với năng suất cao.

Bài giảng số 4

CHƯƠNG 2: CÔNG TÁC TỔ CHỨC VĂN PHÒNG(tiếp)

2.3 Trang thiết bị văn phòng

Sinh viên tự nghiên cứu tài liệu bắt buộc(trang 39 – 40)

2.4 Xây dựng quy chế tổ chức và hoạt động của văn phòng

Mỗi cơ quan, đơn vị đều phải xây dựng cho mình quy chế tổ chức hoạt động. Nội dung của bản quy chế này phải bao hàm được hết các lĩnh vực hoạt động của các bộ phận trong cơ quan, đơn vị bằng việc quy định rõ ràng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm, mối quan hệ của từng bộ phận. Nội dung của bản quy chế này thường bao gồm các phần:

- *Phần I: Những quy định chung: nêu lên các vấn đề:*
 - Vị trí, vai trò của văn phòng trong cơ quan đơn vị
 - Quan hệ giữa văn phòng với cơ quan lãnh đạo cao nhất và các bộ phận khác trong cơ quan
- *Phần II: Chức năng, nhiệm vụ của văn phòng*
 - Chức năng của văn phòng
 - Các nhiệm vụ cụ thể của văn phòng
- *Phần III: Quyền hạn và trách nhiệm của văn phòng*
 - Quyền hạn
 - + Được quyền đôn đốc các bộ phận khác trong cơ quan thực hiện các quyết định của lãnh đạo theo đúng yêu cầu và thời gian. Kiến nghị và khen thưởng kỉ luật cá nhân, đơn vị trong việc thực hiện các quyết định đó.
 - + Được quyền yêu cầu các bộ phận cung cấp kịp thời, đầy đủ các thông tin, tài liệu cần thiết liên quan đến việc thực hiện các chức năng, nhiệm vụ của văn phòng.
 - + Được quyền tham dự các cuộc họp của lãnh đạo với đơn vị, tổ chức trong ngoài cơ quan để ghi biên bản và theo dõi công việc.
 - + Theo ủy quyền của lãnh đạo, văn phòng được quyền trao đổi bằng văn bản với cơ quan bên ngoài và các đơn vị bộ phận trong cơ quan.

+ Được quyền tham gia vào công tác tuyển chọn cán bộ, nhân viên văn phòng, kiến nghị với lãnh đạo về công tác đào tạo, bồi dưỡng, khen thưởng, kỉ luật nhân viên

- Trách nhiệm

+ Chịu trách nhiệm trước thủ trưởng cơ quan về kết quả hoạt động của văn phòng.

+ Không ngừng áp dụng các biện pháp nhằm cải tiến, hoàn thiện tổ chức hoạt động của văn phòng và nâng cao hiệu quả công tác của văn phòng.

+ Chịu trách nhiệm về vật chất đối với những thiệt hại do văn phòng gây ra sau khi đã phân định được trách nhiệm của các bộ phận, cá nhân có liên quan.

• *Phần IV: Tổ chức bộ máy và công tác tổ chức quản lý*

- Xác định rõ cơ cấu tổ chức văn phòng phù hợp với đặc điểm từng cơ quan.

- Công tác tổ chức quản lý văn phòng do chánh văn phòng đảm nhận theo chế độ một thủ trưởng.

- Đề xuất với lãnh đạo về quy chế tổ chức của từng bộ phận của văn phòng.

- Phê duyệt chương trình kế hoạch công tác của từng bộ phận,

- Phân công bố trí công việc cho từng cá nhân, tiến hành kiểm tra đôn đốc đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của từng cá nhân, bộ phận.

- Giúp việc cho chánh văn phòng có thể có một hay nhiều phó chánh văn phòng.

- Ngoài chánh văn phòng và phó chánh văn phòng, mỗi bộ phận sẽ có một người phụ trách chịu trách nhiệm trước chánh văn phòng về tổ chức hoạt động phần việc mình phụ trách.

- Quy định rõ cơ cấu tổ chức của từng bộ phận và các chức danh cán bộ.

• *Phần V: Phương thức làm việc và mối quan hệ công tác.*

Để mọi hoạt động đi vào nề nếp, cần có quy chế làm việc và quan hệ công tác với các nội dung như:

- Chế độ hội họp, giao ban của văn phòng

- Phương thức tham mưu, tổng hợp các loại báo cáo thuộc trách nhiệm của văn phòng

- Quy định việc giám sát, đôn đốc và kiểm tra thực hiện chương trình công tác ở các bộ phận.

- Quy định lề lối làm việc và quy trình phối hợp công tác với các bộ phận trong cơ quan.

- *Phần VI: Điều khoản cuối cùng*

Các điều khoản cuối cùng của bản quy chế thường bao gồm:

- Hiệu lực thi hành: kể từ khi thủ trưởng ra quyết định ban hành
- Xử lý các quy định cũ: các quy định trước đây trái với quy chế này đều bãi bỏ
- Quy định về việc sửa đổi, bổ sung khi cần thiết: tùy theo tình hình cụ thể quy chế này có thể được sửa đổi bổ sung khi cần thiết bằng quy định của thủ trưởng cơ quan.

Bài giảng số 5

CHƯƠNG 3 - QUẢN TRỊ LAO ĐỘNG VĂN PHÒNG

3.1 Khái niệm, vai trò, phân loại lao động văn phòng

3.1.1 Khái niệm

Quản trị lao động văn phòng là quá trình tiến hành công tác quản lý lực lượng lao động của văn phòng thông qua các hoạt động hoạch định, tổ chức, lãnh đạo và kiểm soát nhằm đạt được mục tiêu, nhiệm vụ với hiệu quả cao nhất.

3.1.2 Vai trò của quản trị lao động văn phòng

- Giúp cho công việc hoạch định đưa ra một kế hoạch tối ưu về tuyển chọn, bố trí, đào tạo, huấn luyện lực lượng lao động văn phòng một cách hợp lý, có hiệu quả.
- Giúp cho người lao động chủ động trong công việc và tạo ra sự phối hợp chặt chẽ với nhau trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.
- Giúp cho người phụ trách văn phòng có thể kiểm soát được hoạt động của lao động trong văn phòng để uốn nắn, điều chỉnh các sai lệch trong việc thực hiện mục tiêu, nhiệm vụ của đơn vị thông qua sự phân công nhiệm vụ cụ thể của mỗi bộ phận, cá nhân.

3.1.3 Phân loại lao động văn phòng

Lao động văn phòng bao gồm những người lao động làm việc trong văn phòng. Căn cứ vào chức vụ, chức danh của người lao động văn phòng để phân loại thành:

- Nhân viên hành chính văn phòng
- Thư kí văn phòng
- Các quản trị văn phòng (Chánh văn phòng, trưởng phòng hành chính, trưởng phòng thông tin..)

3.2 Thư ký văn phòng

3.2.1 Khái niệm

- Nghĩa rộng: Thư kí là trợ lý của cấp quản trị, là người nắm vững các nghiệp vụ hành chính văn phòng, có khả năng chịu trách nhiệm mà không cần kiểm tra trực tiếp, có óc phán đoán và óc sáng kiến và đưa ra các quyết định trong phạm vi quyền hạn của mình.
- Nghĩa hẹp: Thư kí văn phòng là người trợ giúp cấp quản trị được một phần hay toàn bộ các công việc liên quan đến lĩnh vực chuyên môn của văn phòng.

3.2.2 Chức năng của thư ký

- Chức năng liên quan đến văn bản đi, đến, đăng kí văn bản, dự thảo các văn bản kiểm tra việc thi hành các chỉ thị, quyết định của thủ trưởng...
- Chức năng liên quan đến tổ chức tiếp khách, hội họp, đàm thoại, chuẩn bị các chuyến đi công tác của thủ trưởng và đảm bảo các điều kiện vật chất cho đơn vị, tổ chức...

3.2.3 Nhiệm vụ của thư ký

- Vào sổ và gửi các văn bản đến và đi
- Soạn thảo, đánh máy, in các văn bản trao đổi của thủ trưởng
- Kiểm tra thể thức văn bản và trình kí
- Lập lịch công tác hàng ngày, tuần, tháng của thủ trưởng cơ quan
- Kiểm tra, báo cáo việc thực hiện các chỉ thị, quyết định của thủ trưởng
- Chuẩn bị các chuyến đi công tác và tiếp khách của thủ trưởng
- Chuẩn bị, triệu tập và ghi chép biên bản các cuộc họp trao đổi của thủ trưởng
- Sắp xếp, bảo quản các văn bản, hồ sơ, giải quyết các thủ tục hành chính, đảm bảo điều kiện cơ sở vật chất cho hoạt động của thủ trưởng.

3.2.4 Những yêu cầu đối với thư ký

Về phẩm chất

- Tính trung thực, thẳng thắn
- Sự tự tin, tự giác, có ý thức tổ chức kỷ luật
- Yêu nghề, luôn có ý chí vươn lên trong nghề nghiệp
- Năng động, sáng tạo, cẩn thận, chu đáo, nhanh nhẹn, có tinh thần đoàn kết, khéo léo, nhẫn nại, biết tự kiểm chế

Về kiến thức cơ bản

- Nắm vững các kiến thức cơ bản về quản trị, kinh tế học, luật kinh doanh và pháp luật, quy định của nhà nước về lĩnh vực hoạt động của đơn vị, tổ chức, quản trị hành chính văn phòng, tin học, ngoại ngữ, tâm lý xã hội...

Về kỹ năng cơ bản

- Kỹ năng tổ chức khoa học các hoạt động của đơn vị
- Kỹ năng giao tiếp
- Kỹ năng soạn thảo văn bản, sử dụng và quản lý văn bản, thiết lập hồ sơ, lưu trữ tài liệu, tra cứu nhanh
- Kỹ năng điều hành công việc
- Kỹ năng quản lý thời gian
- Kỹ năng ghi chép nhanh...

3.2.5 Quan hệ của thư ký với thủ trưởng

Thư ký là bộ nhớ là gạch nối của thủ trưởng. Do đó, mối quan hệ giữa thư ký và thủ trưởng được biểu hiện:

- Thư ký là một nghề, một cán bộ chuyên môn trong bộ máy quản lý, là trợ thủ đắc lực nhất của thủ trưởng. Công việc của người thư ký gắn liền với quá trình thực hiện nhiệm vụ của người thủ trưởng.
- Mối quan hệ của thủ trưởng với thư ký trước hết là mối quan hệ giữa người với người cùng phối hợp chặt chẽ với nhau để thực hiện nhiệm vụ chung của đơn vị, tổ chức.

- Người thư ký cần toàn tâm, toàn ý phục vụ cho công việc của thủ trưởng song thủ trưởng cần quan tâm, săn sóc, thăm hỏi, động viên người thư ký trong công việc cũng như trong cuộc sống.

Bài giảng số 6

CHƯƠNG 3: QUẢN TRỊ LAO ĐỘNG VĂN PHÒNG (tiếp)

3.3 Chánh văn phòng

3.3.1 Khái niệm

Là người do thủ trưởng đơn vị bổ nhiệm chịu trách nhiệm trước thủ trưởng về mọi hoạt động của văn phòng.

3.3.2 Chức năng và nhiệm vụ của chánh văn phòng

- Xây dựng một cơ cấu hành chính hợp lý, có hiệu quả
Chánh văn phòng cần xây dựng và đề ra một kế hoạch tối ưu cho công việc hàng ngày thông qua lịch công tác tuần, ngày, tháng. Chánh văn phòng cần có sự phân tích kỹ lưỡng, đầy đủ và chỉ huy chặt chẽ thường xuyên.
- Kiểm soát công việc hành chính văn phòng
Chánh văn phòng muốn thực hiện tốt các nhiệm vụ, mục tiêu đề ra cần phải thường xuyên kiểm soát công việc hành chính văn phòng thông qua việc điều hành các nhân viên và đảm bảo các thủ tục hành chính theo đúng các quy định của nhà nước. Đồng thời, cần duy trì, cung cấp các dịch vụ hành chính, tổ chức bồi dưỡng huấn luyện nâng cao năng lực trình độ của nhân viên, thường xuyên cải tiến thủ tục hành chính, phương pháp công tác, tạo điều kiện thuận lợi để thúc đẩy mối quan hệ hợp tác trong đơn vị, kịp thời sửa sai sót và phát huy mặt tích cực.

3.3.3 Những yêu cầu đối với chánh văn phòng

- Chính chắn, tự tin, quyết định chính xác, kịp thời
- Dám làm, dám chịu trách nhiệm
- Ý chí quyết tâm cao, làm ệt tới cùng, không sợ va vấp
- Nghiêm túc tiếp nhận sự góp ý, mạnh dạn sửa sai
- Xác định chính xác những vấn đề cần ưu tiên xử lý

- Hiểu và vận dụng sâu sắc các chức năng quản trị
- Vận dụng tốt các kỹ năng quản trị đặc biệt là kỹ năng nhân sự và tư duy
- Phối hợp hoạt động của văn phòng, quan tâm xây dựng tập thể văn phòng thành một khối đoàn kết nhất trí.

3.4 Quản trị viên văn phòng và các hoạt động giao tiếp

Sinh viên tự nghiên cứu tài liệu bắt buộc trang 54 - 58

Bài giảng số 7

CHƯƠNG 3: QUẢN TRỊ LAO ĐỘNG VĂN PHÒNG (tiếp)

3.5 Công tác tuyển dụng trong văn phòng

Công tác tuyển dụng lao động nói chung và tuyển dụng lao động văn phòng nói riêng là một trong những nhân tố quyết định đến sự thành công trong mỗi đơn vị, tổ chức. Để tuyển chọn một đội ngũ quản trị viên văn phòng có đầy đủ năng lực hoàn thành tốt nhiệm vụ cần phải xây dựng và thực hiện chính sách tuyển dụng và quy trình tuyển dụng phải đúng và đầy đủ.

3.5.1 Xây dựng và thực hiện chính sách tuyển dụng

- + Tuyển dụng lao động cần đảm bảo đủ trình độ và năng lực đảm nhận công việc được phân công
- + Tuyển dụng lao động có lòng yêu nghề thiết tha, tận tâm với công việc
- + Cần bồi dưỡng, đào tạo đối với lao động trong đơn vị
- + Tuyển chọn công khai, minh bạch

3.5.2 Xây dựng và thực hiện quy trình tuyển dụng

❖ Bước 1: Thành lập bộ phận làm nhiệm vụ tuyển dụng

Bộ phận này là những người được đào tạo bồi dưỡng về nghiệp vụ, chuyên môn và phương pháp ứng xử.

❖ Bước 2: Xây dựng kế hoạch tuyển dụng

Cần đề ra một kế hoạch tuyển chọn chi tiết về vị trí cần tuyển, nguồn tuyển, mô tả nghề nghiệp cần tuyển, mẫu hồ sơ, các câu hỏi, bài thi, kinh phí, thời gian thi tuyển... Sau khi có kế hoạch tuyển dụng công tác chuẩn bị sẽ thông báo tuyển dụng

❖ **Bước 3: Xét duyệt hồ sơ dự tuyển**

Các hồ sơ dự tuyển nộp đảm bảo đúng yêu cầu đề ra, hợp pháp, chính xác. Kết thúc giai đoạn này, hội đồng thông báo cho các ứng viên dự tuyển và thông báo công khai danh sách người tham gia dự tuyển

❖ **Bước 4: Tổ chức thi lý thuyết**

Để nắm một phần trình độ của người dự tuyển cần tổ chức thi lý thuyết. Trong soạn thảo câu hỏi cần nêu những vấn đề cơ bản, rõ ràng và phù hợp với chuyên môn. Kết thúc bước này cần công bố công khai số điểm của người dự thi và chọn ra những người có số điểm cao để tham gia dự thi bước tiếp theo.

❖ **Bước 5: Phỏng vấn**

Các quản trị viên văn phòng muốn hoàn thành tốt nhiệm vụ không chỉ có năng lực chuyên môn mà còn cần có phẩm chất chính trị, đạo đức, tác phong, năng lực giao tiếp ứng xử... Phỏng vấn giúp hội đồng thi tuyển trực tiếp xem xét, đánh giá đúng đắn toàn diện hơn về người tuyển chọn. Phỏng vấn phải hết sức khách quan và công bằng mới có thể đánh giá chính xác và lựa chọn được những người đáp ứng nhiệm vụ được giao

❖ **Bước 6: Khám sức khỏe quyết định lựa chọn**

Sức khỏe là một trong những tiêu chuẩn đối với người dự tuyển nhằm đảm bảo cho người được tuyển chọn có đủ sức khỏe để làm việc và hoàn thiện tốt nhiệm vụ được giao.

Sau khi người dự tuyển trải qua các bước trên hội đồng tuyển chọn xem xét toàn diện các kết quả trong bước tuyển chọn để quyết định lựa chọn những người đủ tiêu chuẩn

Bài giảng số 8

Kiểm tra 1 tiết

CHƯƠNG 4 - TỔ CHỨC CÔNG TÁC THÔNG TIN

4.1. Khái niệm, phân loại, vai trò của thông tin

4.1.1. Khái niệm

-Thông tin nói chung là quá trình trao đổi giữa người gửi và người nhận

-Thông tin trong lĩnh vực quản trị là sự phản ánh nội dung và hình thức vận động liên lạc giữa các đối tượng, yếu tố của hệ thống đó và giữa hệ thống đó với môi trường.

Ví dụ: các nhà quản trị phải báo cáo cấp trên, chỉ thị cấp dưới, trao đổi thông tin giữa các nhà quản trị với nhau và với bên ngoài...

Thông tin là yếu tố cần thiết và phải có để văn phòng thực hiện tốt chức năng tham mưu.

Tổ chức công tác thông tin là một nghiệp vụ cơ bản của văn phòng.

4.1.2. Phân loại thông tin

Thông tin rất đa dạng và phong phú. Có nhiều cách để phân loại thông tin theo những tiêu chí khác nhau. Dưới đây là một số cách phân loại thông tin chủ yếu:

a) Căn cứ vào cấp quản lý

-Thông tin xuống dưới (từ trên xuống): những thông tin này được chuyển từ cấp cao hơn xuống cấp thấp hơn trong hệ thống có phân cấp.

Ví dụ: các văn bản, các bài phát biểu...

-Thông tin dưới lên (lên trên): là thông tin được gửi từ cấp dưới lên cấp trên theo hệ thống tổ chức.

Ví dụ: các văn bản hành chính chuyên môn, hội nghị, tư vấn, hệ thống góp ý, ...

Chú ý: dòng thông tin này có thể bị cản trở bởi các cấp trung gian nên cần phải tạo môi trường thuận lợi để thông tin được chuyển một cách đầy đủ lên trên.

-Thông tin ngang: là thông tin giữa các bộ phận cá nhân ngang cấp mà giữa họ không có mối quan hệ trực tiếp mà chỉ là phối hợp cùng giúp thủ trưởng tổ chức và hoàn thành công việc.

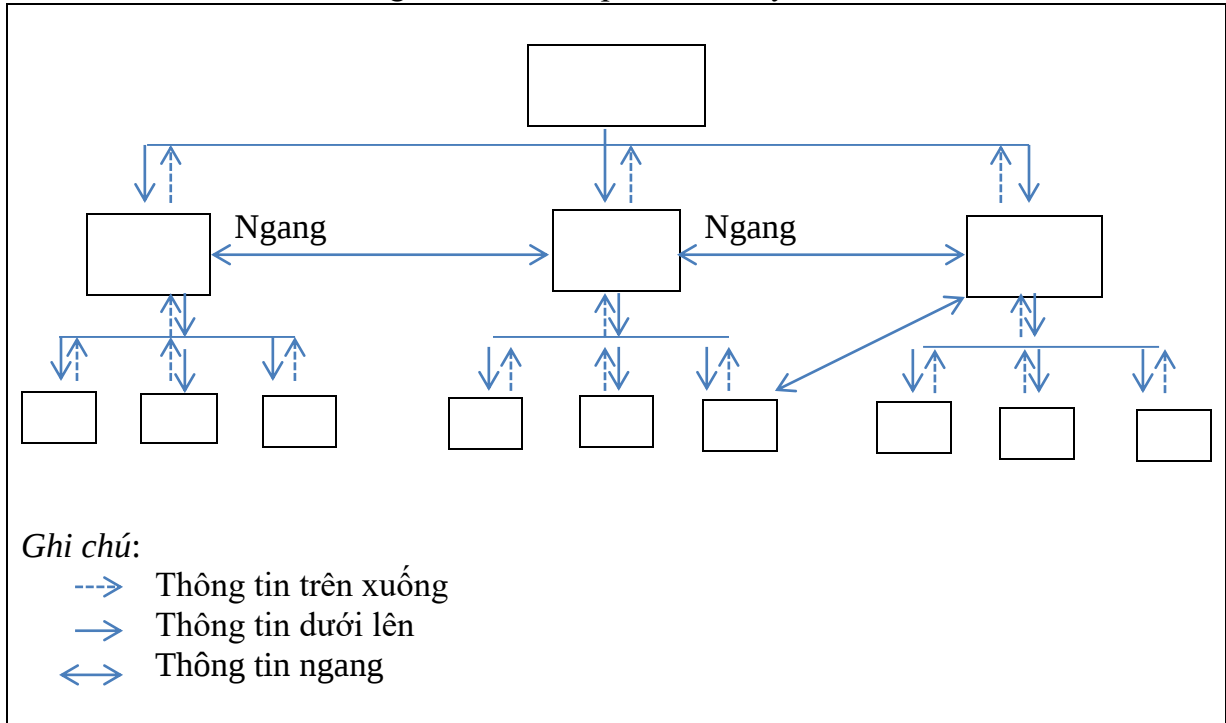
Ví dụ: các văn bản, các bài phát biểu, trao đổi, hội nghị, ...

Loại thông tin này dùng để đẩy nhanh dòng thông tin, cải thiện sự hiểu biết, phối hợp hành động để đạt mục tiêu tổ chức.

-Thông tin chéo: Thông tin giữa các bộ phận, cá nhân ở các cấp khác nhau mà họ không có mối quan hệ trực tiếp.

Loại thông tin này lan truyền nhanh nên cần chú ý các thông tin không chính xác.

Sơ đồ diễn tả các loại thông tin theo cách phân loại này:



b) Căn cứ lĩnh vực hoạt động

-Thông tin môi trường vĩ mô: là những thông tin tác động đến toàn bộ nền kinh tế, bao gồm:

+Thông tin chính trị, luật pháp: cung cấp tình hình chính trị trong nước, chính sách, chế độ hiện hành của nhà nước.

Ví dụ: chế độ nghỉ thai sản thay đổi từ 4 tháng đến 6 tháng, chế độ chính sách đối với người cao tuổi không có lương...

+Thông tin kinh tế: cho biết sự biến động hay ổn định của nền kinh tế thông qua các số liệu

Ví dụ: chỉ số giá tiêu dùng của 2013 so với năm 2012 là 106.6% cho biết mức độ gia tăng giá cả các mặt hàng trong năm 2013 so với năm trước (2012).

-Thông tin môi trường ngành: là thông tin đã và đang diễn ra trong một lĩnh vực hoạt động cụ thể.

Ví dụ: các ứng dụng kỹ thuật mới trong y học, ...

-Thông tin trong nội bộ: là thông tin cung cấp tình hình hoạt động, thực trạng của từng cơ quan đơn vị.

Ví dụ: thuận lợi và khó khăn của doanh nghiệp trong từng thời điểm về con người, nguồn vốn, ...

c) Căn cứ vào đặc điểm sử dụng

-Thông tin tra cứu: là những thông tin đưa đến cho người nhận những nội dung có tính chất quy ước, những căn cứ để ra quyết định.

Ví dụ: các quy phạm pháp luật, các phát minh sáng chế

-Thông tin thông báo: là các thông tin mang đến cho người nhận một sự xác nhận, hiểu biết nhất định về một vấn đề nào đó để chủ động đề xuất các biện pháp quản lý có hiệu quả.

Ví dụ: thông báo tuyển sinh hệ đại học của trường đại học Tài chính-QTKD năm học 2014-2015

d) Căn cứ vào tính chất pháp lý

-Thông tin chính thức: là loại thông tin được truyền đạt chính thức theo hệ thống tổ chức.

Thông tin chính thức bao gồm:

+Thông tin chính thức từ trên xuống: chỉ thị, mệnh lệnh, ...Cách thức truyền đạt: bằng văn bản, điện thoại, thông qua cuộc họp, ...

+Thông tin chính thức từ dưới lên: là thông tin được truyền từ cấp dưới lên cấp trên như báo cáo, ...

+Thông tin ngang: là thông tin nhằm mục đích mở rộng phạm vi thông tin, phối hợp hành động giữa các bộ phận

-Thông tin không chính thức: là thông tin được truyền qua các kênh không chính thức.

Ví dụ: dư luận xã hội, ...

Cần hạn chế loại thông tin này và tăng cường thông tin chính thức qua các kênh chính thức để giảm thiểu những mối nguy hại cho tổ chức.

e) Căn cứ vào hình thức truyền đạt (loại hình thông tin)

-Thông tin bằng văn bản: thông tin được truyền đạt qua hệ thống văn bản quản lý.

Ưu điểm của loại thông tin này là độ chính xác cao, cung cấp các chứng cứ pháp lý nhưng lại không có được sự phản hồi ngay lập tức nên hiện tượng văn bản kém chất lượng vẫn còn tồn tại.

-Thông tin bằng lời: được truyền đạt thông qua các cuộc họp, trao đổi qua điện thoại, ...

Ưu điểm của loại thông tin này là nhanh và có phản hồi ngay nhưng lại tốn thời gian và đôi khi kém hiệu quả.

-Thông tin qua mạng internet: loại thông tin này đang chiếm ưu thế trong xã hội cùng với công nghệ máy tính và internet. Thông tin trên mạng internet rất phong phú và đa dạng nên cần phải có sự chọn lọc và phân biệt các dòng thông tin.

-Thông tin không lời: thông tin biểu hiện qua nét mặt, cử chỉ...

Các hình thức truyền đạt thông tin thường bổ sung, hỗ trợ nhau cùng với hình ảnh để nâng cao hiệu quả thông tin.

f) Phân loại theo thời gian

-Thông tin quá khứ: phản ánh sự vật hiện tượng xảy ra trong quá khứ

-Thông tin hiện tại: phản ánh kết quả hoạt động và sự phát triển của tổ chức trong thời gian hiện tại.

-Thông tin tương lai: các dự báo, dự đoán về tương lai trên cơ sở các thông tin trong quá khứ và hiện tại.

Bài giảng số 9

CHƯƠNG 4 - TỔ CHỨC CÔNG TÁC THÔNG TIN (tiếp)

4.1.3. Vai trò của thông tin

- Thông tin là cơ sở để các nhà quản trị ban hành các quyết định một cách đúng đắn
- Thông tin là phương tiện để gắn hoạt động của mỗi cơ quan, đơn vị với môi trường bên ngoài
- Thông tin là phương tiện đặc trưng của hoạt động quản lý

Kết luận: Thông tin là phương tiện để thống nhất mọi hoạt động của tổ chức.

4.2. Tổ chức công tác thông tin

4.2.1. Những yêu cầu khi tổ chức công tác thông tin

- Sự phù hợp*: thông tin đa dạng, phong phú, phát ra từ nhiều nguồn nên cần bảo đảm sự phù hợp với từng công việc.
- Tính chính xác*: các nhà quản lý dùng thông tin để phân tích, đánh giá tình hình. Nếu thông tin không đảm bảo chính xác sẽ ảnh hưởng đến việc ra quyết định và gây hậu quả xấu.
- Đầy đủ*: thông tin không đầy đủ sẽ làm cho nhà quản trị nhìn nhận sai sự vật hiện tượng.
- Kịp thời*: thông tin không kịp thời sẽ không có giá trị đối việc ra quyết định.
- Hệ thống, tổng hợp*: thông tin cần được xây dựng một cách hệ thống, logic. Nhờ đó nhân viên văn phòng tiết kiệm được thời gian và chi phí.
- Đơn giản, dễ hiểu*: để tránh hiểu sai, hiểu lầm và dễ nhớ hơn.
- Bí mật*: với những thông tin cần bí mật thì cần phải đảm bảo đầy đủ các quy tắc về bảo mật thông tin.
- Hiệu quả*: khai thác và sử dụng thông tin cần phải cân nhắc giữa chi phí bỏ ra và kết quả thu được.

4.2.2. Quy trình tổ chức công tác thông tin

-*Bước 1*: Xác định nhu cầu thông tin

Cần xác định rõ số lượng và loại thông tin cần thu thập, tránh hiện tượng thiếu thông tin hoặc thông tin không thích hợp. Phải căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của

từng cơ quan đơn vị và nội dung từng công việc, từng quyết định để xác định nhu cầu thông tin cho chính xác.

-Bước 2: Xây dựng và tổ chức nguồn thông tin

Các nguồn thông tin: thông tin từ cấp trên xuống, thông tin từ cấp dưới gửi lên, thông tin từ các cơ quan khác, thông tin từ các cơ quan nghiên cứu lưu trữ, thông tin từ các báo và tạp chí, thông tin từ các đoàn công tác, thông tin từ dư luận xã hội.

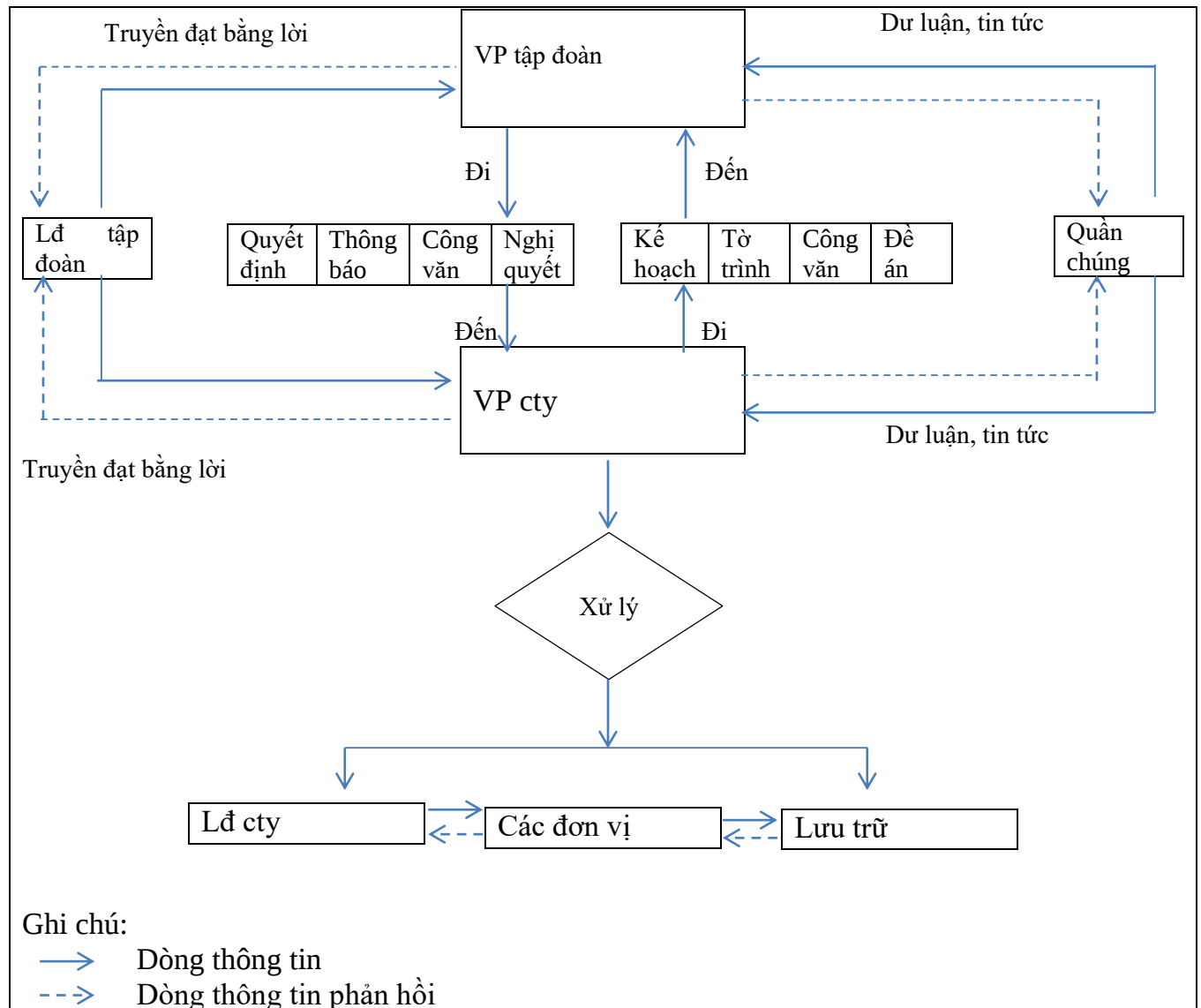
-Bước 3: Thu thập thông tin

Để thu thập thông tin trước hết các cơ quan đơn vị phải xây dựng mô hình thu thập thông tin. Có 3 mô hình:

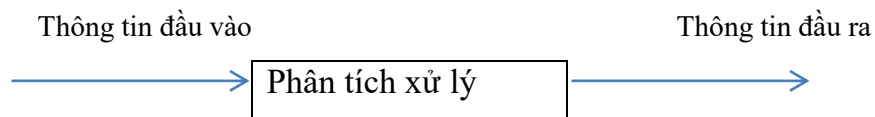
- Mô hình không thường xuyên: sử dụng khi cần nghiên cứu các trường hợp đặc biệt
- Mô hình định kỳ: sử dụng cho các nghiên cứu định kỳ phục vụ cho việc ra quyết định
- Mô hình liên tục: sử dụng để thu thập rộng rãi các thông tin phục vụ cho việc điều hành

Văn phòng được coi là “cửa sổ” thông tin, “bộ lọc” thông tin. Vì vậy văn phòng phải phối hợp các loại hình thông tin.

Sơ đồ sự vận động của các loại hình thông tin qua văn phòng của một doanh nghiệp:



-Bước 4: Phân tích xử lý thông tin



Người quản trị viên phải tổng hợp phân tích nguồn tài liệu và số lượng thông tin đã thu thập được để sản xuất ra các thông tin đầu ra. Các thông tin phải đảm bảo phản ánh

chính xác sự vật, sự việc và người quản trị viên cũng cần có óc phân tích, tổng hợp tốt đồng thời phải có trách nhiệm cao trong công việc.

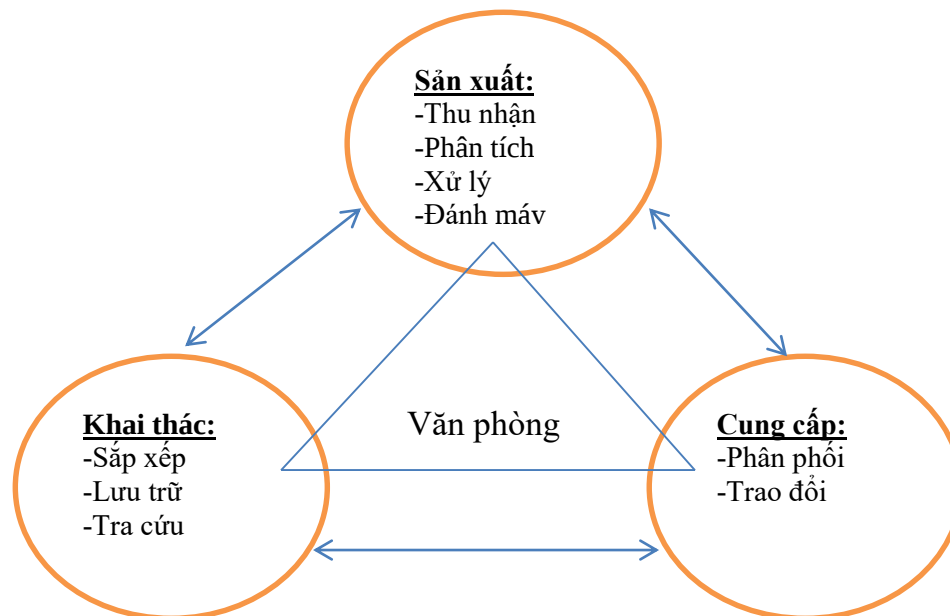
-Bước 5: Cung cấp phổ biến thông tin

Thông tin đã được sản xuất ra cần phải được phổ biến một cách nhanh chóng kịp thời qua các kênh phù hợp.

-Bước 6: Lưu trữ bảo quản thông tin

Thông tin cần được lưu trữ để sử dụng lâu dài. Do vậy, thông tin cần được lưu trữ bảo quản khoa học để thuận tiện cho quá trình sử dụng.

Hoạt động nghiệp vụ văn phòng gắn liền với quy trình thu thập xử lý thông tin được biểu hiện qua sơ đồ sau:



Hoạt động của văn phòng về công tác thông tin

4.3. Hoàn thiện hệ thống thông tin trong các cơ quan đơn vị

Hoàn thiện hệ thống thông tin là một yêu cầu cấp thiết đối với mỗi cơ quan đơn vị để thực hiện tốt hơn những nhiệm vụ của mình và đáp ứng được những đòi hỏi thực tế đặt ra.

Những biện pháp cơ bản để hoàn thiện hệ thống thông tin trong nội bộ các cơ quan là:

-Thiết lập kênh thông tin rõ ràng: Cần phải quy định, sắp đặt dòng thông tin một cách rõ ràng theo nguyên tắc “cầu thông tin” tức là các nhà quản trị phải biết được cấp dưới có cần thông tin đó để thực hiện hiệu quả công việc hay không.

-Sử dụng nhiều kênh thông tin: các nhà quản trị có thể sử dụng nhiều kênh thông tin bằng cách giao nhiệm vụ cho các bộ phận khác nhau thu thập thông tin về những khía cạnh khác nhau.

-Tăng cường thông tin phản hồi: để tránh sai sót và sửa chữa kịp thời cần tăng cường thông tin phản hồi. Có như vậy thì các nhà quản trị mới biết được thông tin mà họ truyền đi có được hiểu và chấp nhận hay không.

-Bảo đảm thông tin đúng lúc: thông tin đúng lúc kịp thời mới có giá trị. Do vậy, cần sắp xếp thời gian biểu trong các cuộc họp và công văn giấy tờ một cách khoa học để có sự ăn khớp giữa truyền đạt và tiếp nhận thông tin.

-Sử dụng ngôn ngữ đơn giản: người nói cần sử dụng ngôn ngữ đơn giản, rõ ràng để người nghe dễ tiếp thu và tránh hiểu sai vấn đề. Những tư tưởng phức tạp cần lấy ví dụ minh họa giúp người nghe dễ hiểu và dễ nhớ.

-Đầu tư xây dựng cơ sở vật chất cho hoạt động thông tin: công tác này phải đảm bảo nguyên tắc hệ thống, đồng bộ, hiệu quả. Mỗi cơ quan đơn vị cần căn cứ tính chất hoạt động và điều kiện cụ thể để có phương án đầu tư cho hợp lý, hiệu quả.

-Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, nhân viên: Đây là một nội dung quan trọng trong hoàn thiện công tác thông tin. Cán bộ, nhân viên hoạt động trong công tác thông tin cần được đào tạo, bồi dưỡng về nhiều mặt như:

- Nghiệp vụ thu nhận, xử lý, lưu trữ, chuyển phát
- Sử dụng các phương tiện kỹ thuật và công nghệ thông tin
- Phương pháp đánh giá hiệu quả hoạt động thông tin
- Kiểm tra, giám sát, đôn đốc hoạt động thông tin.

Bài giảng số 10

CHƯƠNG 5 - QUẢN LÝ THỜI GIAN LÀM VIỆC

Quản lý thời gian là một tiến trình hoạch định, tổ chức, và kiểm soát quỹ thời gian vô giá của mình một cách có hiệu quả.

5.1. Hoạch định công việc hành chính văn phòng

5.1.1. Tầm quan trọng của hoạch định

- Giảm thiểu sự lãng phí thời gian, công sức và tiền bạc
- Tránh được sự trùng lặp, chồng chéo trong công việc
- Giúp người làm việc thấy rõ mục tiêu, hướng đi cụ thể

Hoạch định có tầm quan trọng lớn đối với mọi cấp quản trị. Đối với cấp quản trị thấp thì hoạch định có tính chất tác vụ, tác nghiệp, cấp quản trị cao hoạch định có tính chất chiến lược.

5.1.2. Khái niệm hoạch định và hoạch định hành chính văn phòng

5.1.2.1. Khái niệm hoạch định

-Hoạch định là một chức năng của quản trị bao gồm các hoạt động: xác định mục tiêu cho tương lai và phương tiện thích hợp để hoàn thành các mục tiêu đó.

Kết quả của hoạch định là một bản kế hoạch – một chuỗi hoạt động mà đơn vị phải thực hiện.

5.1.2.2. Khái niệm hoạch định hành chính văn phòng (HCVP)

-Hoạch định HCVP bao gồm việc thu thập thông tin, xử lý thông tin, sử dụng chúng và phát triển cho các bước hành động.

-Tổng quát về hoạch định chiến lược và hoạch định HCVP

- Quản trị viên cấp cao
- Quản trị viên trung gian
- Quản trị viên thừa hành
- Nhân viên HCVP và thư ký

Hoạch định chiến lược
Hoạch định tác nghiệp
(Hoạch định HCVP)

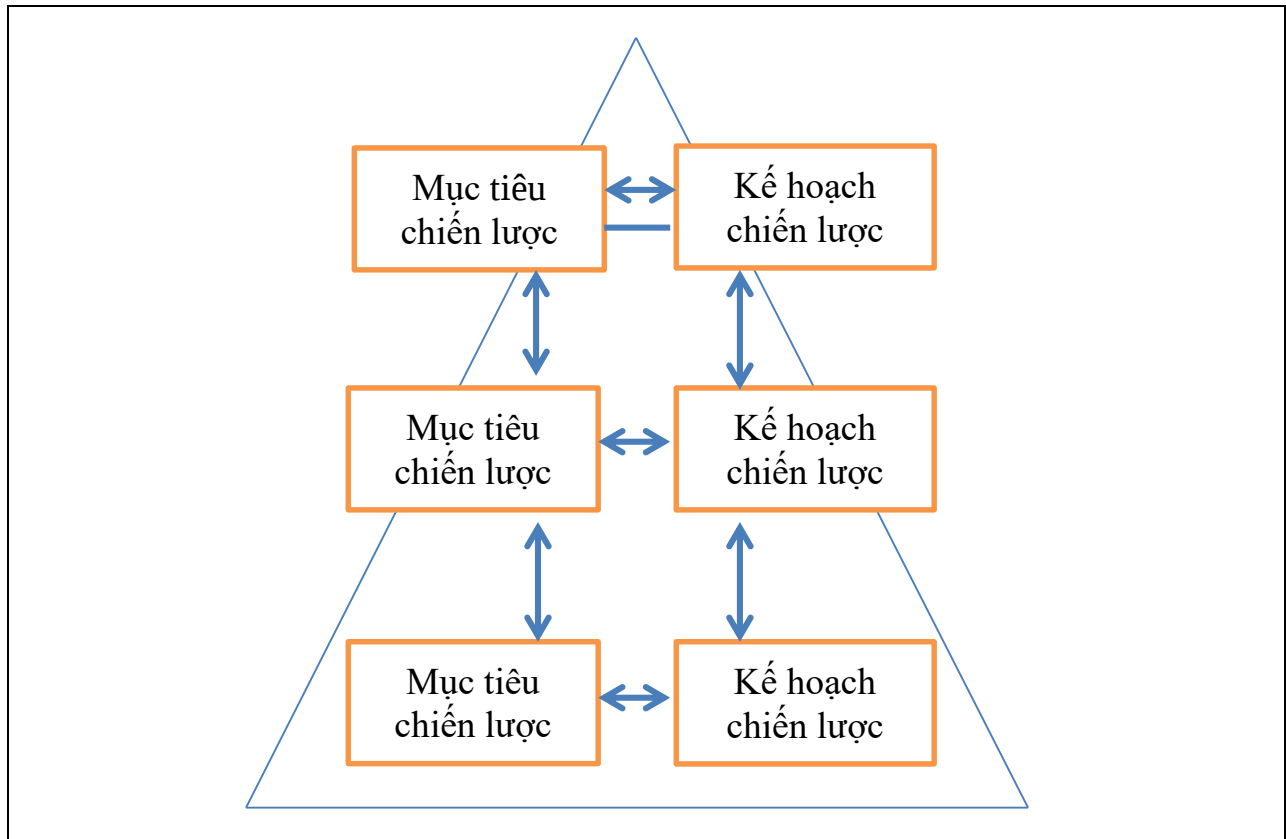
5.1.3. Phân loại hoạch định

-*Hoạch định chiến lược*: là đề ra kế hoạch tổng quát cho toàn công ty, có tính chất dài hạn, do các cấp quản trị cao cấp thực hiện (thời gian thực hiện thường dài hạn trên 5 năm)

-*Hoạch định chiến thuật*: là đề ra kế hoạch cho các bộ phận chuyên môn có tính chất trung hạn do các cấp quản trị viên trung gian thực hiện (thời gian trung hạn từ 1-5 năm).

-*Hoạch định tác vụ/ tác nghiệp*: là đề ra kế hoạch cụ thể của mọi hoạt động sản xuất. kinh doanh – dịch vụ, trong đó có hoạch định HCVP, do các quản trị viên cơ sở thực hiện (thời gian thực hiện ngắn hạn dưới 1 năm).

Các mức độ mục tiêu và kế hoạch



5.1.4. Các căn cứ để hoạch định

- Chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, Nhà nước, quyết định của cấp trên trực tiếp
- Chương trình, kế hoạch của cơ quan, doanh nghiệp
- Chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, doanh nghiệp
- Tình hình thực tế và các xu thế phát triển của thời đại

Bài giảng số 11

CHƯƠNG 5 - QUẢN LÝ THỜI GIAN LÀM VIỆC (tiếp)

5.1.5. Các công cụ hoạch định hành chính văn phòng

Các công cụ hoạch định hành chính văn phòng bao gồm các dự án lớn nhỏ khác nhau. Trước hết là một số công cụ phục vụ cho việc lên kế hoạch và lịch công tác hàng ngày:

- Lịch thời gian biểu công tác
- Sổ nhật ký
- Bìa hồ sơ
- Lịch bàn
- Lịch treo tường

❖ Bảng danh sách các công việc phải làm hàng ngày:

Bảng danh sách các công việc phải làm hôm nay

Công việc phải thực hiện		HÔM NAY	KẾT QUẢ
DATE:	1. Họp giao ban		x
	2. Gặp khách hàng		x
	3. ...		

Bảng danh sách công việc phải làm hôm nay

Việc tôi phải thực hiện hôm nay	
1	
2	
3	
4	
5	
...	

Cuộc hẹn

GHI CHÚ

Lịch thời gian biểu hàng ngày

Tên.....Thứ.....Ngày.....

Thời gian	Hoạt động	Quan trọng (1=ít đến 3=nhiều)	Ngắt quãng (điện thoại, tiếp khách,...)	Ai	Ghi chú
7h					
8h					
...					

Nhận xét: ☐ Đặc thù ☐ Bận hơn ☐ Chậm hơn

❖ Bảng danh sách các công việc phải làm trong tuần:

Danh sách công việc trong tuần

CÔNG VIỆC PHẢI THỰC HIỆN			
Ưu tiên	Nhiệm vụ	Phải thực hiện	Thích làm
1			
2			
...			

Bảng kế hoạch hoạt động trong tuần

Ưu tiên	Kế hoạch hoạt động tuần này	Ngày hết hạn
1		
2		
3		
...		

5.2. Quản lý thời gian làm việc

5.2.1. Giới thiệu tổng quan về quản trị thời gian

Quản trị thời gian là một tiến trình hoạch định, tổ chức, và kiểm soát việc sử dụng quỹ thời gian của chính mình một cách có hiệu quả.

Thời gian là một thứ tài sản vô giá nên tất cả mọi người đều cần quản lý quỹ thời gian để tổ chức sắp xếp công việc hàng ngày sao cho đạt hiệu quả cao nhất.

5.2.2. Ba vấn đề cơ bản cần giải quyết của quản trị viên, nhân viên văn phòng

Sinh viên tự nghiên cứu tài liệu bắt buộc

5.2.3. Các biện pháp quản trị thời gian

5.2.3.1. Các công cụ hoạch định thời gian biểu

-Lịch thời gian biểu công tác hàng ngày: cần thiết để lập lịch thời gian biểu công tác và cần đảm bảo hai yếu tố:

- Lịch đã thiết lập thì cần tuân theo một cách chặt chẽ
- Lịch thời gian biểu công tác nên là các hoạt động thường nhật
- Sổ tay, nhật ký và lịch để bàn là công cụ giúp nhân viên văn phòng ghi nhớ công việc của mình.

Cần chú ý:

- Cập nhật kế hoạch của mình
- Sắp xếp mức độ quan trọng cho từng công việc để có kế hoạch thực hiện phù hợp
- Không phải lúc nào việc nhỏ cũng được ưu tiên giải quyết trước
- Loại khỏi kế hoạch mọi việc đều có thể phân công cho người khác

-Bìa hồ sơ và thẻ hồ sơ nhật ký giúp các nhà quản trị và thư ký ghi chép những việc cần phải làm từng ngày trong tháng.

5.2.3.2. Tiết kiệm thời gian trong thư tín

Nên tập trung thư mang về nhà đọc hoặc tranh thủ đọc khi đi tàu xe. Trả lời thư ngắn gọn, rõ ràng và nhanh chóng.

5.2.3.3. Tiết kiệm thời gian bằng phương pháp đọc nhanh

-Một số phương pháp đọc nhanh:

- Đừng lắc đầu từ trái qua phải
- Đọc thầm
- Không quay ngược trở lại
- Mở rộng vùng đọc bằng cách nhìn bao quát một nhóm chữ (không đọc từng chữ một)
- Bắt đầu đọc từ chữ thứ 2 hoặc 3

- Các nguyên tắc trong phương pháp đọc nhanh:

- Rèn luyện đọc ngày càng nhiều hơn trong cùng một thời gian
- Tập trung tối đa khi đọc để đạt kết quả cao

5.2.3.4. Tiết kiệm thời gian tiếp khách

-Làm chủ việc tiếp khách: đứng tiếp khách, tiếp xúc tại phòng ăn...

-Đừng quên đóng cửa phòng làm việc

-Chú ý các quan hệ xã hội và đừng quên việc học cách kết thúc cuộc nói chuyện

5.2.3.5. Tiết kiệm thời gian gọi và trả lời điện thoại

-Gọi và trả lời điện thoại một cách ngắn gọn, xúc tích tránh nói lan man không đi vào vấn đề chính.

5.2.3.6. Tiết kiệm thời gian hội họp

-Hội họp phải có mục đích rõ ràng và phải được chuẩn bị chu đáo

-Phải có nhiều người tham gia để cùng trao đổi và ra quyết định

5.2.3.7. Sắp xếp chỗ làm việc khoa học

-Lựa chọn và tổ chức nơi làm việc

-Trang trí nơi làm việc

-Sắp xếp nơi làm việc gọn gàng

Bài giảng số 12

CHƯƠNG 6 - TỔ CHỨC TIẾP KHÁCH

6.1. Những vấn đề chung về giao tiếp

6.1.1. Khái niệm về giao tiếp

Trong xã hội loài người, giao tiếp là một nhu cầu không thể thiếu vì “về bản chất, con người là sự tổng hòa các mối quan hệ xã hội”.

-Theo quan điểm của các nhà xã hội học: giao tiếp là sự tiếp xúc, trao đổi giữa người với người

-Giao tiếp trong hành chính là hoạt động thiết lập mối quan hệ và sự tiếp xúc giữa nhân viên với nhau, giữa cấp trên với cấp dưới, giữa nhân viên với khách hàng, đối tác... nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định của quản lý hành chính.

6.1.2. Các hình thức giao tiếp

6.1.2.1. Giao tiếp bằng ngôn ngữ

a) Khái niệm

-Ngôn ngữ bao gồm ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết

-Giao tiếp bằng ngôn ngữ là dùng tiếng nói và chữ viết để trao đổi thông tin

b) Chức năng của ngôn ngữ

-Thông báo: truyền đạt thông tin

-Tác động: khuyến khích, ngăn cản, giải thích, bày tỏ

-Diễn cảm: thể hiện, tình cảm, thái độ, cảm xúc

c) Cấu trúc của ngôn ngữ

-Cấu trúc bề mặt lắp ghép các chữ cái

-Cấu trúc ngữ nghĩa mang thông tin ngôn ngữ

d) Đặc trưng cơ bản của ngôn ngữ

-Mang đặc trưng văn hóa của mỗi quốc gia, mỗi dân tộc

-Mang đặc trưng tâm lý của cá nhân và tác động trực tiếp đến người nghe.

6.1.2.2. Giao tiếp cận ngôn ngữ

Cử chỉ, hành động đi kèm lời nói tăng thêm hiệu quả của lời nói

6.1.2.3. Giao tiếp phi ngôn ngữ

-Khái niệm: Giao tiếp phi ngôn ngữ là tập hợp nhiều loại tín hiệu của cơ thể được biểu hiện ở các hoàn cảnh, tình huống khác nhau tùy theo cảm nghĩ, thái độ.

-Các hình thức biểu hiện của giao tiếp phi ngôn ngữ:

- Nét mặt: buồn, vui, giận dữ...
- Tín hiệu cơ thể (cử chỉ, hành động): gật đầu, vỗ tay,...
- Dáng vẻ con người (tư thế): thể hiện qua một số bộ phận như râu, tóc, lông mày...
- Trang phục: ăn mặc thể hiện một phần tính cách con người. Ví dụ: một người ăn mặc cầu thả không thể là người chín chắn, khó gây được cảm tình của người xung quanh. Do vậy, cần lựa chọn trang phục phù hợp với từng đối tượng giao tiếp.
- Khoảng cách: Khoảng cách thể hiện mức độ thân mật, ngôi thứ, vị trí xã hội giữa người với người khi giao tiếp. Ví dụ: Với những người chưa quen biết thì khoảng cách xa hơn, ngược lại những người đã quen nhau rồi thì khoảng cách thu hẹp lại.
- Khung cảnh tự nhiên và xã hội: tác động đến hiệu quả giao tiếp.
Ví dụ: nhiệt độ, thời tiết dễ chịu tạo cảm giác thoải mái không gây mệt mỏi cho con người nên giao tiếp thuận lợi hơn.

Việc khen chê cũng cần đúng lúc kịp thời thì người nghe mới dễ tiếp nhận

Kết luận: Giao tiếp phi ngôn ngữ biểu hiện ở nhiều dạng khác nhau tùy hoàn cảnh cụ thể. Giao tiếp phi ngôn ngữ thật hơn giao tiếp bằng ngôn ngữ và nó là một phần của giao tiếp giữa người với người.

6.1.3. Nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp

-*Quan tâm đến nhu cầu, tình cảm của đối tác giao tiếp*: Việc quan tâm và chia sẻ với người khác làm nền tảng cho việc xây dựng một mối quan hệ tốt đẹp. Vì vậy mà trước khi làm quen người ta thường hỏi han nhau về chuyện gia đình, sức khỏe...

-*Phải tôn trọng đối tác giao tiếp*: Tôn trọng con người là tôn trọng bản sắc đơn nhất của từng người, từng cá nhân, tôn trọng quyền của họ mà không trái với luật pháp quy định.

Tôn trọng người khác là cơ sở để người khác tôn trọng mình và xây dựng một mối quan hệ tốt đẹp. Tôn trọng đối tác giao tiếp thể hiện qua những hành động cụ thể ngay cả những hành động rất bình thường như không ngắt lời, không bắt người khác phải chờ mình quá lâu, tuân thủ giờ giấc cũng chính là tôn trọng người khác...

-Luôn đặt mình vào vị trí của người khác: cần đặt mình vào vị trí người khác thì mới hiểu được tại sao họ lại có lời nói và hành động như vậy. Từ đó hiểu người nguyên do của sự việc và có cách ứng xử hợp lý, tránh hiểu lầm đáng tiếc.

-Luôn khẳng định ưu điểm của người khác, giải quyết công việc có lý có tình: trong giao tiếp cần khơi dậy những ưu điểm để người ta phấn đấu, thừa nhận sự tiến bộ của người khác, không ấn tượng xấu về những khuyết điểm nhưng cũng không bao che mà phải trên cơ sở giúp đỡ thông cảm với nhau để hạn chế khuyết điểm. Giải quyết công việc cần phải có tình có lý thì mới khiến người khác cảm phục và nhận ra khuyết điểm.

-Tôn trọng và thực hiện nghiêm túc lời hứa: Uy tín đối với người lãnh đạo là cực kỳ quan trọng. Trong kinh doanh chữ “tín” được đặt lên hàng đầu. Không giữ được chữ tín có nghĩa là đã thất bại.

Uy tín của người lãnh đạo có từ hai nguồn:

- Uy tín chính thức: do chức vụ mang lại
- Uy tín thực tế: do quá trình rèn luyện nhân cách và cách đối nhân xử thế mang lại. Người có uy tín thực tế luôn có lời nói đi đôi với việc làm và luôn giữ lời hứa với người khác.

Bài giảng số 13

CHƯƠNG 6 - TỔ CHỨC TIẾP KHÁCH

6.2. Tổ chức công tác lễ tân

6.2.1. Khái niệm

-Lễ tân nói chung là tổng hợp các hoạt động được diễn ra trong quá trình tiếp xúc, trao đổi, làm việc giữa các đối tác, tổ chức, các nhân trong nội bộ một đất nước hay giữa các nước.

-Lễ tân diễn ra ở mọi lĩnh vực

-Phân loại:

Người ta thường chia lễ tân làm 3 loại:

- Lễ tân ngoại giao: là bộ phận của lễ tân nhà nước, là các hoạt động đối ngoại giữa các quốc gia được thực hiện trên cơ sở tôn trọng tập quán của từng quốc gia và những quy định, thông lệ quốc tế. Ví dụ: thủ tục thiết lập quan hệ ngoại giao và bổ nhiệm đại sứ, ...
- Lễ tân nội bộ đất nước: là tổng hợp các hoạt động diễn ra trong quá trình tiếp xúc, trao đổi giữa các tổ chức, cá nhân trong nội bộ từng quốc gia.
- Lễ tân kinh doanh: là những hoạt động diễn ra trong quá trình tiếp xúc và trao đổi giữa các tổ chức, đơn vị kinh doanh trong và ngoài nước.

6.2.2. Vai trò của công tác lễ tân

-Tất cả các cơ quan đều phải giao dịch với khách nên lễ tân là hoạt động tất yếu và không thể thiếu được. Tổ chức tốt công tác lễ tân sẽ tiết kiệm được thời gian để giải quyết các công việc khác.

-Tổ chức tốt công tác lễ tân sẽ tạo ấn tượng tốt đẹp với đặc biệt đối với hoạt động kinh doanh thì đây là bí quyết để giữ gìn mối quan hệ khách hàng lâu bền và thu hút thêm khách hàng mới.

-Lễ tân không phải là nội dung chủ yếu nhưng rất quan trọng vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động đối ngoại, ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa các cơ quan đơn vị thậm chí giữa các quốc gia.

6.2.3. Những nguyên tắc cơ bản của hoạt động lễ tân ở các cơ quan

-Tuân thủ các quy định tập quán, thông lệ quốc tế

-Tôn trọng những quy định, tập quán, tập tục của từng quốc gia

-Tôn trọng những tập quán, phong tục của từng địa phương, vùng

-Thực hiện nguyên tắc bình đẳng, hợp tác cùng có lợi

-Lịch sự, nghiêm túc trong mọi khâu, tạo điều kiện thuận lợi cho khách.

6.3. Tổ chức tiếp khách

6.3.1. Tổ chức tiếp khách tại cơ quan

6.3.1.1. Trang bị lễ tân

-Khu vực lễ tân là địa điểm dùng để tiếp đón khách của cơ quan. Nó thường được bố trí ở nơi ra vào chính của cơ quan để khách dễ thấy và phải được sắp xếp ngăn nắp, sạch sẽ, trang bị đầy đủ để sẵn sàng đón khách.

-Các trang thiết bị chủ yếu: bàn ghế tiếp khách, sổ đăng ký khách đến, điện thoại, tủ đựng đồ uống, sơ đồ cơ quan, danh bạ điện thoại, máy tính, hoa trang trí, ...

-Nhân viên lễ tân cần có đồng phục, phù hiệu và phong cách phục vụ thân thiện, chuyên nghiệp để tạo hình ảnh ấn tượng đầu tiên khi khách bước vào cơ quan.

6.3.1.2. Phân loại khách

-Khách đến văn phòng được chia làm hai loại chính:

+Khách ngoài cơ quan: khách hàng, khách đến liên hệ công tác, khách tham quan,...

+Khách nội bộ: cán bộ nhân viên đến gặp thủ trưởng, ...

Thư ký phải phân biệt được các loại khách để có cách ứng xử thích hợp. Thủ trưởng cơ quan có hai cách để tiếp nhân viên: một là tiếp bất cứ lúc nào nhân viên cần, hai là quy định thời gian tiếp nhân viên tùy thuộc vào đặc thù của từng cơ quan đơn vị.

Trong việc tiếp khách nội bộ nên phân chia khách làm ba loại và có cách ứng xử riêng:

- Đối với cán bộ thân cận thì có thể gặp thủ trưởng bất kỳ lúc nào
- Đối với cán bộ nhân viên muốn gặp thủ trưởng phải đăng ký qua thư ký để thư ký sắp xếp bố trí
- Đối với người lao động cần tổ chức tiếp vào thời gian nhất định.

Dù là trường hợp nào cũng cần chú ý các trường hợp đặc biệt, khẩn cấp để không ảnh hưởng đến công việc chung.

6.3.1.3. Đón tiếp khách

-Chào hỏi khách: Bất kỳ khách nào đến cơ quan cũng phải được chào đón với thái độ tôn trọng lịch sự. Điều này thể hiện lời ăn tiếng nói khi chào hỏi và thái độ thiện chí khi khách đến (sử dụng đại từ nhân xưng lịch thiệp như quý ông, quý bà; sử dụng lời chào chuẩn mực “chào mừng quý khách đến với cty chúng tôi” ...)

-Những việc tiếp theo sau lời chào hỏi:

+Tỏ sự quan tâm đến khách: chào hỏi xong thư ký phải chủ động hỏi để nắm bắt nhu cầu của khách

+Ghi tên khách: các cơ quan thường yêu cầu khách khi đến làm việc phải ghi tên vào sổ

Ví dụ mẫu sổ:

STT	Họ và tên	Chức vụ, nơi làm việc	Số điện thoại/ CMND	Gặp ai, lý do, mục đích	Kết quả làm việc

Đối với khách nước ngoài có đưa danh thiếp khi đến cơ quan thì thư ký khi báo cáo thủ trưởng phải đưa cả danh thiếp.

+Thư ký cần biết giải quyết công việc một cách độc lập, linh hoạt trong phạm vi quyền hạn của mình.

+Sắp xếp khách làm việc với thủ trưởng và phòng chờ. Thông thường khách muốn đến làm việc phải hẹn trước. Trên cơ sở đó, người thư ký sẽ lên lịch tiếp khách cho sắp vào buổi sáng và chuẩn bị đầy đủ tài liệu phục vụ cho buổi tiếp khách của sếp. Đối với những khách quan trọng, thư ký cần dẫn khách vào phòng sếp và giới thiệu một cách trang trọng, lịch sự.

Khi sắp xếp khách, thư ký nên ưu tiên những người khách đặc biệt, người già, người có hoàn cảnh đặc biệt. Với những người khách không hẹn trước cần khéo léo, tế nhị để khách không tự ái. Nếu thủ trưởng chưa tiếp được, thư ký cần báo cho khách biết là công việc của họ đã được báo cáo và mời khách ngồi đợi. Thư ký cần chuẩn bị phòng chờ cho khách một cách chu đáo có đầy đủ nước, hoa tươi, một số tài liệu và tạp chí để tạo cảm giác thoải mái cho khách.

6.3.1.4. Ngắt quãng hay kết thúc cuộc nói chuyện

Đôi khi trong những trường hợp bất khả kháng, người thư ký cần phải ngắt quãng hoặc kết thúc câu chuyện của thủ trưởng. Khi đó, thư ký phải có biện pháp tế nhị như đặt một mảnh giấy trước mặt thủ trưởng, sử dụng ký hiệu đã thống nhất trước. Thư ký phải chào khách ra về một cách lịch sự như khi khách đến.

6.3.1.5. Tổ chức các buổi hẹn gặp

Để xin hẹn gặp, khách có thể cử người liên hệ trực tiếp, gọi điện thoại, gửi công văn, ...

Nếu khách đến trực tiếp xin hẹn gặp thì thư ký phải ghi thông tin vào phiếu hẹn. Mẫu phiếu hẹn như sau:

Mẫu phiếu xin hẹn gặp

Phiếu xin hẹn gặp số:ngày.....tháng.....năm.....

Họ và tên:

Nghề nghiệp:

Cơ quan, đơn vị:

Mục đích hẹn gặp:

Ngày.....giờ.....

Người cần gặp:.....

Chữ ký của người xin hẹn

Chữ ký của người thư ký

Nếu khách hẹn gặp bằng các phương tiện khác thì thư ký phải ghi lại và cho khách biết đầy đủ thông tin về buổi hẹn.

Thư ký phải căn cứ vào lịch công tác của thủ trưởng và hỏi ý kiến thủ trưởng để lên lịch hẹn cho thủ trưởng. Lịch hẹn này phải được ghi vào lịch công tác của thủ trưởng và của thư ký. Hàng ngày thư ký phải ghi lại các cuộc hẹn và phải nhắc thủ trưởng về các cuộc hẹn.

6.3.1.6. Hủy bỏ các cuộc hẹn

Khi cần hủy bỏ các cuộc hẹn trong những trường hợp đặc biệt thì thư ký phải báo sớm cho khách. Nếu không kịp thông báo mà khách đã đến thì thư ký phải ứng xử khéo léo để khách thông cảm. Trong những trường hợp mà khách nhất định phải gặp thủ trưởng thì có thể sắp xếp buổi hẹn khác.

6.3.1.7. Xử lý phàn nàn của khách

Nếu có một vị khách không hẹn trước mà đến cơ quan phàn nàn về một vấn đề nào đó thì thư ký sẽ phải xử trí ra sao?

Tốt nhất là nên bỏ qua thái độ cáu kỉnh của khách, giữ bình tĩnh và lắng nghe khách để tỏ thái độ thông cảm với khách. Để xử lý tốt các tình huống này, người thư ký nên thực hiện theo quy trình sau đây:

- Tìm cách tách riêng khách
- Chăm chú lắng nghe lời phàn nàn của khách
- Tìm ra nội dung chính và ghi lại
- Bày tỏ sự thông cảm với khách
- Xin lỗi khách, không bào chữa và tránh tranh luận
- Cảm ơn khách về sự bày tỏ ý kiến góp ý của mình
- Giải thích những việc có thể
- Báo cáo với thủ trưởng hoặc các đơn vị liên quan để có phương án xử lý kịp thời
- Theo dõi việc xử lý
- Kiểm tra lại sự hài lòng của khách

Lời phàn nàn của khách đôi khi lại trở thành thông tin quý giá đối với cơ quan, doanh nghiệp. Do vậy, biết cách xử lý tốt những lời phàn nàn đôi khi lại chuyển thành cơ hội. Đối với doanh nghiệp thì những người khách hay phàn nàn lại chính là khách hàng quan trọng vì họ đã tạo ra động lực để doanh nghiệp phấn đấu đạt kết quả cao hơn.

6.3.2. Tiếp khách qua điện thoại

6.3.2.1. Vai trò của điện thoại trong văn phòng

Trong các văn phòng hiện nay, điện thoại và máy tính là hai công cụ không thể thiếu – Đây chính là hai trợ thủ đắc lực của người quản lý. Giao tiếp qua điện thoại giúp cho thông tin bằng lời được truyền đi một cách nhanh chóng, tiện lợi lại dễ sử dụng và có thể nhận được thông tin phản hồi ngay. Điện thoại được coi là công cụ chiếm ưu thế vì hai bên giao tiếp có thể sử dụng ngữ điệu và từ ngữ phù hợp để thể hiện tình cảm, thái độ đồng thời cũng thể hiện được nhân cách của người giao tiếp.

6.3.2.2. Sử dụng điện thoại để tiếp khách

Đối với người thư ký, đàm thoại qua điện thoại chiếm khoảng 75% công việc. Sử dụng điện thoại đúng cách vừa nâng cao hiệu quả giao tiếp vừa tiết kiệm chi phí. Các công việc mà người thư ký cần dùng đến điện thoại như sau:

- Trả lời điện thoại từ bên ngoài hay nội bộ cơ quan:
 - Nhắc ống nghe bằng tay trái (vì tay phải có thể phải ghi chép thông tin từ phía khách)
 - Xưng danh: “A lô, văn phòng giám đốc xin nghe”, “A lô, tôi là A, thư ký giám đốc xin nghe”
 - Gửi lời chào người gọi đến
 - Hỏi xem bạn có thể giúp gì cho họ
 - Nếu chuông điện thoại reo trong khi thư ký đang bận công việc mà không thể dừng lại ngay được thì người thư ký phải khéo léo nói xin lỗi một cách lịch thiệp: “Xin lỗi, ông/bà có thể gọi lại cho tôi sau tiếng nữa được không? Tôi đang dở công việc không thể tiếp chuyện ông bà ngay được”
 - Nếu người gọi đến cần gặp trực tiếp thủ trưởng trong khi thủ trưởng đi vắng và không cho thư ký biết tên, lý do gọi đến thì thư ký phải khôn khéo, tế nhị hỏi khách: “Xin ông vui lòng cho biết quý danh để tôi thưa lại với giám đốc” ...
- Chuyển/duy trì các cuộc gọi
 - Không nên để khách phải chờ đợi nếu không cần thiết
 - Nếu phải đợi thì phải thông báo cho khách biết
 - Luôn có danh bạ điện thoại nội bộ để có thể chuyển các cuộc gọi nhanh chóng khi cần
 - Khi chuyển cuộc gọi phải giải thích rõ ràng lý do chuyển để người gọi rõ
 - Mời thủ trưởng hoặc đồng nghiệp nghe điện thoại cũng phải lịch sự, nhã nhặn tạo văn hóa đẹp nơi công sở.
- Thực hiện các lời nhắn:

Luôn có giấy bút bên cạnh để ghi thông tin cá nhân của người nhắn (họ tên, cơ quan, số điện thoại) và nội dung lời nhắn. Kiểm tra thật kỹ thông tin trước khi kết thúc cuộc nói chuyện điện thoại bằng cách hỏi lại nếu chưa rõ hoặc đọc lại lời nhắn.

- Thực hiện các cuộc gọi:

+Yêu cầu: phải có danh bạ điện thoại và sử dụng nó một cách thành thạo, ghi lại và sắp xếp một cách khoa học số điện thoại của cơ quan (hoặc cá nhân) thường xuyên trao đổi.

+Nguyên tắc khi thực hiện cuộc gọi đi:

- Nhận lời đáp, tự xưng danh, gọi tên người cần gặp và công việc cần giải quyết
- Chuẩn bị nội dung trước khi đàm thoại
- Trao đổi thẳng vào nội dung chính để tiết kiệm thời gian
- Nói phải rõ ràng, mạch lạc
- Phải hết sức lắng nghe để hai bên đều hiểu rõ lời nói của nhau
- Nhanh chóng kết thúc cuộc gọi đúng thời điểm
- Khi gọi nhầm máy phải xin lỗi người nghe

6.4. Đãi khách

Sinh viên tự đọc tài liệu bắt buộc (trang 119 – 121)

6.5. Lễ tân hội nghị và tiệc chiêu đãi

Sinh viên tự đọc tài liệu bắt buộc (trang 121 – 137)

Bài giảng số 14

CHƯƠNG 6 - TỔ CHỨC TIẾP KHÁCH (tiếp)

6.6. Phát biểu

6.6.1. Vai trò của các bài phát biểu

- Mang tính trọng thể thu hút sự chú ý của các đại biểu
- Giúp cho khách mời hiểu được các mối quan hệ và có cách ứng xử phù hợp
- Bao hàm ý nghĩa tôn trọng, vinh dự, cam kết tham gia hoặc tổng kết một hoạt động.

6.6.2. Ai phát biểu? Trình tự phát biểu?

-Phát biểu và nội dung của bài phát biểu thể hiện quyền lực. Vì vậy, ban tổ chức phải định hướng chủ đề phát biểu trước cho diễn giả.

-Nguyên tắc chỉ đạo người phát biểu và trình tự phát biểu:

- Người được coi nắm giữ vị trí ít quan trọng hơn cả trong quan hệ thứ bậc sẽ phát biểu đầu tiên và phần kết thúc sẽ do người giữ trọng trách cao nhất đảm nhiệm.
- Vị chủ lễ là người tiếp đón nên sẽ là người phát biểu đầu tiên, tiếp theo là lời đáp lễ của vị khách mời.
- Mỗi cơ quan, tổ chức chỉ cần một người đại diện đứng lên phát biểu. Nếu có 2 người phát biểu thì một người đảm nhận vai trò chủ lễ giới thiệu khách, còn một người giữ vai trò diễn giả chính.
- Sắp xếp trình tự phát biểu cho phù hợp để tạo sự liên kết chặt chẽ giữa các bài phát biểu để tạo dựng một cuộc đối thoại tổng thể đạt hiệu quả cao.

6.6.3. Hạn chế số diễn giả

Thời gian của các buổi lễ có giới hạn không thể đáp ứng được nhu cầu bày tỏ quan điểm của tất cả mọi người. Vì vậy cần hạn chế số diễn giả để tránh mất nhiều thời gian và để khách có thời gian làm quen, tiếp xúc, trao đổi. Một số chỉ dẫn cho việc hạn chế số diễn giả:

- Chỉ phát biểu khi được mời
- Đối với hoạt động chào mừng một sự kiện: cử đại diện phát biểu là người có trọng trách cao nhất của mỗi cơ quan.
- Không thể đề nghị một người phát biểu chỉ vì muốn làm hài lòng người đó
- Nên soạn thảo, in ấn, phân phát chương trình buổi lễ để mọi người biết nội dung chương trình.

6.6.4. Ấn định thời gian phát biểu của các diễn giả

-Cần ấn định thời gian phát biểu dành cho mỗi diễn giả. Nếu khách đứng nghe thì thời gian phát biểu không nên quá 20 phút để khách có thể tập trung đứng nghe mà không bị phân tán. Cách tốt nhất để khống chế thời gian cho diễn giả là ghi trong chương trình hoặc có thể thông báo trước cho diễn giả thời gian dành cho bài phát biểu của họ.

-Nội dung bài phát biểu thường bao gồm:

- Trước hết phải có lời chào mừng chủ tọa: chào mừng chủ tọa đã đến tham dự và dành cho mình vinh dự được phát biểu, chào mừng đại biểu, khách mời,... Để nói

một cách ngắn gọn và đơn giản có thể áp dụng các cách sau: chỉ nêu chức danh mà không nêu tên, gọi theo nhóm, đối với những nhân vật quan trọng (chủ lễ, khách mời danh dự, nhân vật trung tâm) thì cần phải giới thiệu cả tên và chức danh. Việc giới thiệu chào mừng khách được sắp xếp ngược lại với trình tự khách lên phát biểu.

- Lời vào đề: nhấn mạnh mục đích của hội nghị (bối cảnh, lý do, mục đích, nguồn gốc dẫn đến kết quả này)
- Nội dung chính của bài phát biểu: khẳng định ý tưởng chung của mọi người tham gia hội nghị, động viên lôi cuốn mọi người cùng hưởng ứng.
- Phần kết luận của bài phát biểu: đề cập đến khả năng tiếp theo của hội nghị, mở ra triển vọng trong tương lai được trình bày dưới dạng mong ước hoặc lời chúc thực sự thu hút.

6.7. Phục vụ khách trong bữa tiệc chiêu đãi

Sinh viên tự đọc tài liệu bắt buộc (trang 142 – 147)

CHƯƠNG 7 - TỔ CHỨC HỘI HỌP HỘI NGHỊ

7.1 Những vấn đề chung về hội họp, hội nghị

7.1.1 Mục đích, ý nghĩa của hội họp, hội nghị

- Là hình thức để thu thập, truyền đạt thông tin, cùng với các hình thức thu thập, truyền đạt thông tin khác đảm bảo cho thông tin được lưu chuyển thông suốt.
- Là nơi để phát huy quyền làm chủ của mọi người, để mọi người bày tỏ quan điểm, bàn bạc cùng đóng góp ý kiến giúp cho lãnh đạo đơn vị, tổ chức có những quyết định đúng đắn.
- Là nơi bàn bạc triển khai thực hiện các quyết định, tháo gỡ những khó khăn vướng mắc, phát hiện phổ biến những ưu điểm, những lệch lạc trong quản lý, trong thực hiện nhiệm vụ, từ đó có các biện pháp phát huy ưu điểm, hạn chế và khắc phục nhược điểm.

7.1.2 Khái niệm

- *Hội họp*: là sự tập hợp ở một nơi để làm, hoặc tìm cách giải quyết công việc chung.

- *Hội nghị*: là cuộc họp mặt của nhiều người để bàn về một vấn đề quan trọng, diễn ra theo quy trình, thủ tục nhất định và thường đưa ra các quyết nghị hay quyết định.

Bài giảng số 15

CHƯƠNG 7 - TỔ CHỨC HỘI HỌP HỘI NGHỊ

7.1.3 Phân loại hội nghị

7.1.3.1 Căn cứ vào tính chất và mục đích của hội nghị

- + Hội nghị để phát triển: thông qua hội nghị để phổ biến cho mọi người các chủ trương, chính sách, đường lối, các chương trình kế hoạch hành động nhằm nâng cao trình độ nhận thức và tạo tiền đề cho việc thực hiện các chủ trương, đường lối chính sách đó.
- + Hội nghị trao đổi thông tin: quản trị viên các cấp hoặc cùng cấp tham dự để trao đổi thông tin, tin tức, tình hình hoạt động của các bộ phận, đơn vị trong tổ chức.
- + Hội nghị mở rộng dân chủ: tạo điều kiện cho mọi người phát biểu ý kiến về các chủ trương, chính sách mới, cách thức tiến hành nhằm giúp lãnh đạo có thông tin cao và hành động thống nhất trước khi triển khai.
- + Hội nghị bàn bạc giải quyết vấn đề: tập thể thảo luận một hoặc một số vấn đề cụ thể để đi đến nhất trí ra quyết định tập thể như xét kỉ luật hoặc lên lương một cán bộ... hoặc không đưa ra quyết định mà là thủ trưởng căn cứ vào buổi họp ấy để đưa ra quyết định.

7.1.3.2 Căn cứ vào các khâu của quá trình quản lý

- + Hội nghị bàn bạc ra quyết định
- + Hội nghị phổ biến triển khai: nhằm phổ biến, triển khai, quán triệt tư tưởng, quan điểm, chủ trương, chính sách, giải pháp đã trình bày trong quyết định đến các đối tượng. Đồng thời qua cuộc họp để bàn về cách xây dựng chương trình kế hoạch, biện pháp thực hiện các quyết định.
- + Hội nghị kiểm tra đôn đốc: nghe báo cáo về kết quả thực hiện quyết định của các đơn vị, trao đổi những kinh nghiệm hay cách làm tốt, các điển hình, chấn chỉnh, uốn nắn các lệch lạc để đảm bảo cho quyết định được thực hiện tốt.

+ Hội nghị sơ kết, tổng kết: để đánh giá việc thực hiện quyết định, trao đổi kinh nghiệm hay uốn nắn các lệch lạc để tiếp tục thực hiện quyết định tốt hơn ở giai đoạn sau.

7.1.3.3 Căn cứ vào hình thức tổ chức

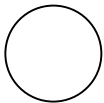
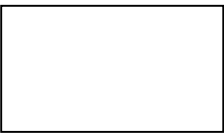
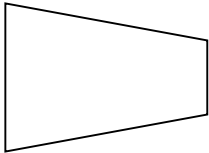
+ Hội nghị không chính thức: do yêu cầu bí mật hoặc những lí do tế nhị các bên gặp nhau bàn bạc nhưng không muốn để cho nhiều người biết, hội nghị được tổ chức nhưng không công bố.

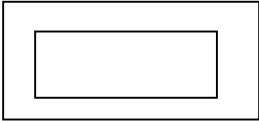
+ Hội nghị chính thức: đây là hội nghị do các đơn vị, những người có trách nhiệm đứng ra tổ chức. Hội nghị này được tổ chức công khai theo đúng chương trình, kế hoạch, đúng thành phần.

7.1.4 Các phương pháp tổ chức hội nghị

- Phương pháp truyền thống: mời đại biểu họp tại các phòng họp hoặc hội trường.
- Phương pháp sử dụng điện thoại, mạng vi tính
- Phương pháp sử dụng cáp quang như cầu truyền hình, hội nghị từ xa.

7.1.5 Cách sắp xếp chỗ ngồi trong cuộc họp

Cơ cấu loại bàn	Thuận tiện	Không thuận tiện
Bàn hình tròn 	- Thân mật, nhiệt tình đối với mọi người. - Khuyến khích mở cuộc thảo luận	Khó chọn vị trí của người chủ tọa.
Bàn hình chữ nhật 	- Tốt cho buổi họp hội thảo có tính cách đối ngẫu - Chủ tọa có thể tự kiểm tra phía trước căn phòng - Khuyến khích thảo luận.	Giới hạn số người đối với kích thước của loại bàn này.
Bàn hình chữ nhật hội tụ 	Tạo vị trí cho người chủ tọa Cho phép ngồi được nhiều người hơn bàn chữ nhật	Tạo khoảng cách giữa chủ tọa và số người tham dự

Bàn ghép kiểu hình chữ nhật 	Cân bằng trạng thái của các thành viên. Dễ thấy mọi người	Giới hạn số lượng người đối với loại bàn này
--	--	--

7.2 Hoạch định và tổ chức các cuộc họp, hội nghị

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

Các cuộc họp nội bộ bình thường không nghi thức như các cuộc họp nhân viên, các cuộc họp ủy ban, các cuộc họp thông báo, các cuộc họp giải quyết vấn đề... Hầu hết các cuộc họp này do các cấp quản trị trong cơ quan, doanh nghiệp triệu tập.

Đăng kí phòng họp

Thông thường các cuộc họp được tổ chức tại văn phòng của cấp quản trị hoặc tại phòng họp chung của cơ quan, doanh nghiệp. Thư kí phải đăng kí trước và chuẩn bị phòng họp gọn gàng, sạch sẽ

Thông báo cho người tham dự

Mời những người tham dự thông qua lịch công tác, điện thoại, thông báo trực tiếp, giấy mời... Thông báo cho các thành viên biết lịch trình cuộc họp và yêu cầu mang theo giấy tờ có liên quan nếu có...

Chuẩn bị tài liệu

Đôi khi cuộc họp cần nhiều phương tiện hỗ trợ, thư kí cần chuẩn bị: Tài liệu phát tại chỗ, dụng cụ nghe nhìn như máy chiếu...

Chuẩn bị nước giải khát

Phục vụ nước trà, nước suối nếu cuộc họp ngắn gọn. Nếu cuộc họp kéo dài, thư kí phải linh hoạt theo sự chỉ đạo của cấp trên hoặc giờ giải lao phục vụ nước giải khát, hoặc để sẵn trên bàn cho người tham dự.

Ghi biên bản

Thông thường các cuộc họp không cần nghi thức, ghi biên bản tóm tắt và ghi ý chính.

Theo dõi

Sau cuộc họp, thông thường các cấp quản trị yêu cầu thư kí soạn thảo bản tóm tắt trích từ biên bản, đôi khi còn gửi cho các thành viên tham dự. Thư kí giữ lại bản chính để lưu.

7.2.2 Hoạch định và tổ chức các cuộc họp trang trọng theo nghi thức

Các cuộc họp trang trọng theo nghi thức là các cuộc họp lớn, các cuộc họp có tính chất quan trọng và các thành viên có các ý kiến khác nhau, tập thể cần đưa ra các quyết định có tính chất pháp lý mà tất cả các thành viên đều phải tuân theo.

➤ Lập kế hoạch hội nghị

Lập kế hoạch hội nghị phải làm rõ các vấn đề sau:

- Tên hội nghị
- Mục đích, yêu cầu nội dung của hội nghị
- Đối tượng thành phần tham dự hội nghị
- Địa điểm tiến hành hội nghị
- Thời gian tiến hành
- Các công việc cần chuẩn bị cho hội nghị
- Kinh phí
- Phân công chịu trách nhiệm cho từng hội nghị.

➤ Tổ chức hội nghị

Giai đoạn chuẩn bị

❖ Trách nhiệm của lãnh đạo

- Xác định mục tiêu của cuộc họp
- Xác định nội dung cần giải quyết
- Xác định thành phần tham gia
- Xác định thời gian tiến hành cuộc họp
- Xác định địa điểm cuộc họp

❖ Trách nhiệm của thư kí và ban tổ chức

- Hiểu rõ mục đích, nội dung, chủ đề hội nghị từ đó quyết định thành phần tham dự hội nghị
- Lựa chọn ngày tháng
- Xây dựng chương trình cụ thể cho từng nội dung của hội nghị.
- Phân công công việc cho từng người, từng bộ phận
- Chuẩn bị hồ sơ cuộc họp

- Soạn thảo một lịch trình kế hoạch
- Soạn thảo chương trình nghị sự
- Đặt phòng
- Sắp xếp dịch vụ ăn uống
- Thông báo cho các thành viên tham dự
- Sắp xếp và phân phối tài liệu
- Chuẩn bị dụng cụ nghe nhìn
- Trách nhiệm của người tham dự

Giai đoạn tiến hành

(1) Đón tiếp đại biểu

(2) Phân phát văn kiện, tài liệu

(3) Quyết định chủ tịch đoàn và thư kí đoàn

(4) Khai mạc cuộc họp

- Tiến hành các nghi thức nhà nước nếu cần.
- Giới thiệu chủ đề cuộc họp
- Giới thiệu thành phần
- Diễn văn ngắn của chủ tọa

(5) Tiến hành hội nghị

- Chủ tọa
- Mở đầu hội nghị
- Khi tiến hành hội nghị
- Khi kết thúc

(6) Xử lý các tình huống làm gián đoạn

Khi cần nhấn tin hoặc thông báo với khách quan nào đó, chúng ta nên sử dụng phiếu nhấn tin và nhờ chuyển. Nếu cần truyền đạt trực tiếp thì nên nói nhỏ.

(7) Ghi biên bản

Giai đoạn kết thúc hội nghị

(1) Kết luận

- Thông qua các nghị quyết

- Diễn văn tổng kết của chủ tọa
- Bế mạc

(2) Sau cuộc họp

- + Hoàn thiện các văn bản
- + Tặng quà, chiêu đãi và tiễn khách
- + Thanh quyết toán các chi phí
- + Tổ chức thực hiện các nghị quyết
- + Rút kinh nghiệm

(3) Soạn thảo biên bản

- Đối với các công ty Việt Nam biên bản thường được ghi tại chỗ
- Đối với công ty nước ngoài biên bản được biên soạn lại bởi vì có khi thư kí ghi tốc ký, hoặc dùng máy ghi âm, ghi chép không đầy đủ.

Sau khi thư kí biên soạn lại biên bản thủ trưởng trực tiếp duyệt lại biên bản. Gửi bản sao biên bản cho các thành viên tham dự và giữ lại bản chính để lưu.

➤ *Hội nghị từ xa*

Là cuộc họp mà các thành viên vẫn ở tại địa điểm của mình, không phải đi xa. Theo dõi các bài thuyết trình qua phương tiện nghe nhìn tại phòng họp.

- Ưu điểm: giảm bớt chi phí di chuyển, thời gian di chuyển, tiết kiệm công sức.
- Nhược điểm: Người trình bày chỉ thấy những người đang họp ở trong phòng của mình cũng như những người tham dự chỉ thấy người trình bày trên màn hình và những người xung quanh.