

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Ngành: Đại học Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Trình độ đào tạo: Đại học

Mã số: 7810103

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin chung

1.1. Tên học phần: Quản trị văn phòng	1.2. Tên tiếng Anh: Office administration
1.3. Mã học phần: TKQTVP.043	1.4. Số tín chỉ: 03
1.5. Phân bố thời gian:	
- Lý thuyết:	30 tiết
- Bài tập tại lớp:	15
- Tự học:	90 tiết
1.6. Các giảng viên phụ trách học phần:	
- Giảng viên phụ trách chính:	TS. Trần Thị Thu Thủy
- Danh sách giảng viên cùng giảng dạy:	Các giảng viên theo sự phân công của bộ môn
1.7. Điều kiện tham gia học phần:	
- Học phần tiên quyết:	Quản trị học
- Học phần học trước:	Không có
- Học phần song hành:	Không có

2. Mục tiêu

2.1. Mục tiêu chung

Học phần cung cấp các kiến thức cơ bản về nghiệp vụ văn phòng gồm cách thức tổ chức, quản lý, điều hành và phân phối các hoạt động chuyên môn trong phạm vi văn phòng.

2.2. Mục tiêu cụ thể

2.2.1. Về kiến thức

- Trang bị các kiến thức về nghiệp vụ quản trị văn phòng, những thách thức đối với cấp phòng và lãnh đạo cấp phòng;

- Năng lực cần có của người lãnh đạo cấp phòng;

- Các cách thức tổ chức, quản lý, điều hành và phân phối các hoạt động chuyên môn trong phạm vi văn phòng

- Phương pháp phát hiện và khắc phục các khuyết tật các mô hình hội quy.

2.2.2. Về kỹ năng

- Cung cấp những kỹ năng cơ bản về cách thức tổ chức, điều hành phân phối và quản lý của lãnh đạo cấp phòng.
- Kỹ năng làm việc nhóm, xây dựng bản lĩnh của nhà quản trị văn phòng.
- Kỹ năng điều hành văn phòng, quản trị cơ sở vật chất trong văn phòng cũng như quản trị nhân sự và quản trị thông tin.

2.2.3. Về thái độ

- Thái độ nghiêm túc trong học tập, có ý thức và trách nhiệm với thành viên xung quanh, tự rèn luyện để đạt hiệu quả học tập cao.

- Xây dựng cho sinh viên thái độ phù hợp khi thực thi nhiệm vụ, quyền hạn của cấp phòng.

3. Chuẩn đầu ra (CLO)

Bảng 1. Chuẩn đầu ra của học phần

Sau khi học xong học phần, SV có khả năng:

Ký hiệu CLO	Nội dung CLO
CLO1	Hiểu và nhận diện của các loại hình văn phòng và cách thức tổ chức các loại hình văn phòng trong các tổ chức, doanh nghiệp hiện nay.
CLO2	Hiểu được các kiến thức về công việc của văn phòng và kỹ năng về quản trị thông tin, quản trị hồ sơ và quản trị thời gian khi thực hiện nhiệm vụ công việc trong văn phòng.
CLO3	Hình thành phong cách lãnh đạo và kỹ năng lãnh đạo, khả năng hoạch định và xây dựng kế hoạch công việc trong văn phòng như lập kế hoạch cuộc họp, hội nghị, kế hoạch công tác ...
CLO4	Kỹ năng kiểm tra, giám sát công tác phòng; kỹ năng thuyết trình, hướng dẫn, giao tiếp; kỹ năng lưu trữ hồ sơ, văn bản ...
CLO5	Vận dụng các kiến thức của nhà quản lý, phong cách và phẩm chất của nhà quản trị văn phòng để phát triển, sáng tạo hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

4. Mối liên hệ giữa chuẩn đầu ra học phần (CLO) và chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLO) Mức độ đóng góp, hỗ trợ của CLO để đạt được PLO được xác định cụ thể qua bảng sau:

Bảng 2. Mối liên hệ giữa CLO và PLO

PLO	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
CLO 1	R	I				R	R			I		R
CLO 2	M	R				M	R	R		M,A		M
CLO 3	M	M	M			R	M,A	R		M		M
CLO 4	R	M	M			M	M	R		M		M

CLO 5	M	M	M			M	M	R		M		M
Tổng hợp học phần	M	M	M			M	M	R		M,A		M

Ghi chú: I: mức giới thiệu/bắt đầu; R: mức nâng cao hơn mức bắt đầu, có nhiều cơ hội được thực hành, thí nghiệm, thực tế,...; M: mức thuần thục/thông hiểu; A: hỗ trợ tối đa việc đạt được PLO, cần được thu thập minh chứng để đánh giá CDR CTĐT.

5. Đánh giá

a. Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá

1	<p>Chương 1: Những vấn đề chung về văn phòng và quản trị văn phòng (8 tiết)</p> <p>1.1. Khái niệm, chức năng và nhiệm vụ của phòng</p> <p>1.1.1. Khái niệm phòng</p> <p>1.1.2. Chức năng phòng</p> <p>1.1.3. Nhiệm vụ phòng</p>	3 LT	Nhận biết được vị trí, chức năng, nhiệm vụ của lãnh đạo phòng và quản lý công tác phòng.	CLO1	<ul style="list-style-type: none"> - Phương pháp thuyết giảng, câu hỏi gợi mở, bài tập tình huống thực tế, thảo luận nhóm, diễn giải và phân tích... - GV sử dụng giáo trình, bài giảng, máy tính... - Phương tiện, thiết bị: phòng học, Projector, màn chiếu, bảng... 	Chuẩn bị nội dung chương 1 trong tài liệu tham khảo: Nguyễn Hữu Tri; Trần Thị Thu Thủy (2021).	A 2.1
2	<p>1.2. Quản trị phòng</p> <p>1.2.1. Khái niệm quản trị, lãnh đạo và quản lý phòng</p> <p>1.2.2. Chức năng của quản trị hành chính văn phòng</p>	3 LT	Hiểu được bản chất của công tác quản trị phòng.	CLO 1			
3	<p>1.3. Bộ máy hành chính phòng</p> <p>1.3.1. Hình thức, cơ cấu tổ chức phòng</p> <p>1.3.2. Phương thức bố trí, sắp xếp phòng</p> <p>Chương 2: Quản trị văn phòng(12 tiết)</p> <p>2.1. Quản trị thời gian</p> <p>2.1.1. Sự cần thiết phải quản trị thời gian</p>	2 LT	Hiểu biết về bộ máy tổ chức của các loại hình văn phòng.	CLO 1,	<ul style="list-style-type: none"> - Phương pháp thuyết giảng, câu thực tế, thảo luận nhóm, diễn giải và phân tích... - GV sử dụng giáo trình, bài giảng, máy tính... - Phương tiện, thiết bị: phòng học, Projector, màn chiếu, bảng... 	Chuẩn bị nội dung chương 1 và chương 2 trong tài liệu tham khảo: Nguyễn Hữu Tri; Trần Thị Thu Thủy (2021).	
		1 LT		CLO 2	<ul style="list-style-type: none"> - Phương tiện, thiết bị: phòng học, Projector, màn chiếu, bảng...hỏi gợi mở, bài tập tình huống. 		

4	<p>2.1.2. Nguyên nhân làm mất thời gian</p> <p>2.1.3. Các biện pháp quản trị thời gian</p> <p>2.2. Quản trị thông tin</p> <p>2.2.1. Sự cần thiết phải quản trị thông tin</p>	3 LT	Hiểu biết được cách thức tổ chức quản trị thông tin trong văn phòng	CLO 2	<p>- Phương pháp thuyết giảng, câu thực tế, thảo luận nhóm, diễn giải và phân tích ...</p>	Chuẩn bị nội dung chương 2 trong tài liệu tham khảo: Nguyễn Hữu Tri; Trần Thị Thu Thủy (2021).
5	<p>2.2.2. Nguyên tắc thông tin cho lãnh đạo</p> <p>2.2.3. Thu nhận và xử lý thông tin</p> <p>2.3. Quản trị hồ sơ</p> <p>2.3.1. Khái niệm và sự cần thiết phải quản trị hồ sơ</p>	3 LT	Hiểu được ý nghĩa và vai trò của nhà lãnh đạo trong việc quản trị hồ sơ.	CLO 2 CLO 4	<p>- GV sử dụng giáo trình, bài giảng, máy tính ...</p> <p>- Phương tiện, thiết bị: phòng học, Projector, màn chiếu, bảng, cây hỏi gợi mở, bài tập tình huống ...</p>	
6	<p>2.3.2. Tiến trình và công cụ quản trị hệ thống lưu trữ hồ sơ</p> <p>2.3.3. Thủ tục lưu trữ hồ sơ</p> <p>2.4. Lập và tổ chức các chương trình, kế hoạch.</p> <p>2.4.1. Vai trò của việc lập chương trình, kế hoạch.</p>	3 LT	<p>- Hiểu biết được cách thức tổ chức quản trị hồ sơ.</p> <p>- Biết cách lập và tổ chức và tổ chức các chương trình công việc.</p>	CLO 3 CLO 4		
7	<p>2.4.2. Lập kế hoạch và tổ chức các cuộc họp, hội nghị</p> <p>2.5. Lập kế hoạch công tác cá nhân của lãnh đạo văn phòng</p> <p><i>Bài tập ứng dụng</i></p> <p>Chương 3: Lãnh đạo điều hành công</p>	2 LT	Có khả năng lập các chương trình cuộc họp, hội nghị trong văn phòng.	CLO 3	<p>- Phương pháp thuyết giảng,</p> <p>- Phương pháp thuyết giảng, câu hỏi gợi mở, bài tập tình huống thực tế, thảo luận nhóm, diễn giải và phân tích...</p>	

	tác văn phòng (9 tiết) 3.1. Vai trò và vị trí của người lãnh đạo trong điều hành trong văn phòng	1 LT			- GV sử dụng giáo trình, bài giảng, máy tính... - Phương tiện, thiết bị: phòng học, Projector, màn chiếu, bảng	Nguyễn Hữu Tri; Trần Thị Thu Thủy (2021).	A 2.2
8	3.2. Nguyên tắc lãnh đạo, điều hành	3 LT	Thực hiện tốt nhiệm vụ và phong cách của người lãnh đạo văn phòng.	CLO 3 CLO 4	...		
9	3.3. Nội dung công tác lãnh đạo, điều hành 3.4. Một số yêu cầu và sai lầm cơ bản cần tránh đối với người lãnh đạo văn phòng	3 LT	Nắm bắt được nội dung công tác cần lãnh đạo và một số sai lầm cần tránh.	CLO 3 CLO 4			
10	Bài tập ứng dụng tình huống Chương 4: Kiểm tra công tác phòng (8 tiết) 4.1. Khái niệm, vai trò và ý nghĩa của kiểm tra hoạt động văn phòng	2 LT 1 LT	Hiểu được vai trò và ý nghĩa của kiểm tra hoạt động văn phòng.	CLO 4	- Phương pháp thuyết giảng, câu hỏi gợi mở, bài tập tình huống thực tế, thảo luận nhóm, diễn giải và phân tích... - GV sử dụng giáo trình, bài giảng, máy tính...	Chuẩn bị nội dung chương 4 trong tài liệu tham khảo: Nguyễn Hữu Tri; Trần Thị Thu Thủy (2021).	A.2.3
11	4.2. Nguyên tắc kiểm tra công tác văn phòng	3 LT	Nắm được các nguyên tắc kiểm tra.	CLO 4	- Phương tiện, thiết bị: phòng học, Projector, màn chiếu, bảng		
12	4.3. Nội dung công tác kiểm tra	3 LT	Nắm được các nội dung kiểm tra.	CLO 4			
13	Bài tập ứng dụng tình huống Chương 5: Tổ chức công tác một số hoạt động của phòng (8 tiết) 5.1. Đối với công tác lễ tân	1 LT 2 LT	Kỹ năng tổ chức và quản trị công tác lễ tân cơ bản.	CLO 4, CLO 5	- Phương pháp thuyết giảng, câu hỏi gợi mở, bài tập tình huống thực tế, thảo luận nhóm,	Chuẩn bị nội dung chương 5 trong tài liệu tham	

14	5.2. Công tác quản lý văn bản	3 LT	Kỹ năng tổ chức và quản trị văn bản.	CLO 4, CLO 5	diễn giải và phân tích... - GV sử dụng giáo trình, bài giảng, máy tính...	khảo: Nguyễn Hữu Tri; Trần Thị Thu Thủy (2021).	
15	5.3. Công tác lưu trữ	3 LT	Có kỹ năng lưu trữ hồ sơ, văn bản.		- Phương tiện, thiết bị: phòng học, Projector, màn chiếu, bảng...		
Theo lịch thi	Kiểm tra cuối kì			CLO1 đến CLO 5			A3: chương 1 đến chương 5

(* **Ghi chú:** (1) Việc bố trí sắp xếp lịch dạy (số tuần, số tiết) tùy thuộc vào đặc điểm tình hình của chương trình và tiến độ học tập của sinh viên mỗi lớp.

- (3) Số tiết (LT/TH/TT): Xác định số tiết lý thuyết, thực hành, thực tập của từng chương

- (6) PP giảng dạy đạt CDR: Nêu tên các PP giảng dạy sử dụng trong từng chương để đạt CDR

- (7) Hoạt động học của SV: Xác định các nội dung SV cần chuẩn bị tại nhà (đọc tài liệu nào, tìm trang thứ mấy, LVN để giải quyết BT, làm dự án); Hoạt động tại lớp (thảo luận nhóm, làm BT thường xuyên số....).

7. Học liệu

Bảng 5. Sách, giáo trình, tài liệu tham khảo

TT	Tên tác giả	Năm XB	Tên sách, giáo trình, tên bài báo, văn bản	NXB, tên tạp chí/ nơi ban hành VB
1. Giáo trình chính				
1	Nguyễn Hữu Tri	2005	<i>Quản trị văn phòng,</i>	Nhà xuất bản Khoa học và Kỹ thuật.
2	Trần Thị Thu Thủy	2021	Bài giảng Quản trị văn phòng	Đại học Quảng Bình.(<i>tài liệu số</i>),.
2. Tài liệu tham khảo				
3	Nguyễn Thanh Bình	2007	Giáo trình giáo dục kỹ năng sống, Nhà	xuất bản Đại học Sư Phạm.

8. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy

Bảng 6. Cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy

TT	Tên giảng đường, PTN, xưởng, cơ sở TH	Danh mục trang thiết bị, phần mềm chính phục vụ TN,TH		Phục vụ cho nội dung Bài học/Chương
		Tên thiết bị, dụng cụ, phần mềm,...	Số lượng	
1	Giảng đường A hoặc Giảng đường C	Phòng học	01	Các buổi học
		Projector	01	Các buổi học
		Màn hình chiếu	01	Các buổi học

9. Rubric đánh giá

9.1. Đánh giá chuyên cần thái độ

Rubric 1: Đánh giá chuyên cần

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.5-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Chuyên cần	Không đi học (<30%).	Đi học không chuyên cần (<50%).	Đi học khá chuyên cần (<70%).	Đi học chuyên cần (<90%).	Đi học đầy đủ, rất chuyên cần (>=90 %).	50%
Đóng góp tại lớp	Không tham gia hoạt động	Hiếm khi tham gia phát biểu, đóng	Thỉnh thoảng tham gia phát biểu,	Thường xuyên phát biểu và trao đổi ý kiến liên	Tham gia tích cực các hoạt động tại lớp: phát biểu,	50%

	gì tại lớp	góp cho bài học tại lớp. Đóng góp không hiệu quả.	trao đổi ý kiến tại lớp. Phát biểu ít khi có hiệu quả.	quan đến bài học. Các đóng góp cho bài học là hiệu quả.	trao đổi ý kiến liên quan đến bài học. Các đóng góp rất hiệu quả.	
--	------------	---	--	---	---	--

9.2. Đánh giá bài tập

Rubric 3: Bài tập (Work Assigment)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.5-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Nộp bài tập	Không nộp bài tập hoặc hoàn thành <30% khối lượng công việc được giao	Nộp bài tập hoàn thành <50% khối lượng công việc được giao. Chưa đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập hoàn thành <70% khối lượng công việc được giao. Một số bài tập nộp chưa đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập hoàn thành <90% khối lượng công việc được giao. Hầu hết bài tập nộp đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập đầy đủ >=90% số lượng được giao). Đúng thời gian quy định.	20%
Trình bày bài tập	Kém	Còn rất nhiều lỗi	Còn nhiều lỗi	Tương đối tốt	Rất tốt	30%
Nội dung bài tập	Không có bài tập	Nội dung bài tập không đầy đủ, một số không đúng theo yêu cầu nhiệm vụ.	Nội dung bài tập đầy đủ, đúng với yêu cầu nhiệm vụ nhưng chưa hợp lý. Còn một số sai sót.	Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. Nội dung đúng, rõ ràng.	Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu nhiệm vụ. Tính toán logic, chi tiết và rõ ràng, hoàn toàn hợp lý.	50%

9.3. Đánh giá viết báo cáo

Rubric 6: Báo cáo (Written Report)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.5-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Nội dung báo cáo	Không có hoặc nội dung được	Nội dung trình bày trong báo cáo đầy đủ theo yêu cầu.	Đầy đủ nội dung theo yêu cầu,	Đầy đủ nội dung theo yêu cầu, trình tự tính toán	Đầy đủ nội dung theo yêu cầu, tính toán chi	60%

	trình bày trong báo cáo không phù hợp với yêu cầu.	Tính toán sai, không cụ thể, không đáp ứng yêu cầu.	còn một số nhầm lẫn trong tính toán, một số nội dung chưa hợp lý	hợp lý, tính toán chính xác. Kết quả tính toán và chọn chưa có giải thích cụ thể, chưa thuyết phục.	tiết, rõ ràng, logic, trình tự tính toán hợp lý. Kết quả tính toán và chọn có sự phân tích, lý giải cụ thể, rõ ràng và thuyết phục.	
Trình bày báo cáo	Không có hoặc nội dung được trình bày trong báo cáo không phù hợp với yêu cầu.	Trình tự trình bày trong báo cáo không đúng. Nội dung phù hợp theo yêu cầu. Hình vẽ, bảng biểu còn nhiều mâu thuẫn với nội dung.	Nội dung, trình tự trình bày báo cáo phù hợp theo yêu cầu. Trình bày còn một số lỗi về chính tả, kích thước, ghi chú chưa đầy đủ.	Nội dung phù hợp. Trình tự, cấu trúc logic, rõ ràng đáp ứng yêu cầu. Hình ảnh, bảng biểu rõ ràng, logic, ghi chú phù hợp. Thể hiện kỹ năng soạn thảo văn bản còn hạn chế.	Nội dung phù hợp. Trình tự, cấu trúc logic, rõ ràng đáp ứng yêu cầu. Hình ảnh, bảng biểu rõ ràng, logic, ghi chú phù hợp. Thể hiện việc sử dụng thành thạo máy tính trong trình bày báo cáo.	40%

9.4. Đánh giá làm việc nhóm (thảo luận)

Rubric 7: Làm việc nhóm (Teamwork Assessment)

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.5-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Tổ chức nhóm	Không có sự làm việc nhóm	Trách nhiệm và nhiệm vụ công việc của các thành viên trong nhóm không được phân công cụ thể.	Mỗi thành viên có nhiệm vụ công việc riêng nhưng không rõ ràng và không phù hợp với khả năng của thành viên trong nhóm.	Nhiệm vụ công việc rõ ràng và phù hợp với khả năng của mỗi thành viên trong nhóm.	Nhiệm vụ công việc của mỗi thành viên rõ ràng, cụ thể, phù hợp. Phát huy thế mạnh của các thành viên trong nhóm. Tương tác, phối hợp tốt giữa các thành viên.	30%

Chuyên cần trong nhóm	< 30%	<50%	<70%	<90%	>=90% (Tham gia đầy đủ các buổi họp, thảo luận của nhóm)	20%
Thảo luận	Không bao giờ tham gia vào việc thảo luận của nhóm.	Hiếm khi tham gia vào thảo luận nhóm và đóng góp ý kiến.	Thỉnh thoảng tham gia thảo luận nhóm và đóng góp ý kiến.	Thường xuyên tham gia thảo luận nhóm và đóng góp ý kiến hay.	Luôn tham gia thảo luận nhóm và đóng góp ý kiến hay, hiệu quả cho hoạt động của nhóm.	30%
Phối hợp nhóm	Không bao giờ phối hợp, hợp tác với nhóm.	Hiếm khi hợp tác, phối hợp làm việc nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Thỉnh thoảng tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Thường xuyên tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Luôn luôn tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	20%

Đánh giá kiểm tra viết (Written Exam): Theo thang điểm 10 dựa trên đáp án được thiết kế sẵn.

Quảng Bình, ngày tháng năm 2021

Trưởng khoa

Trưởng bộ môn

Người biên soạn

TS. Trần Tự Lực

TS. Bùi Khắc Hoài Phương

TS. Trần Thị Thu Thủy