

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Ngành: Đại học Quản trị kinh doanh

Trình độ đào tạo: Đại học

Mã số: TKQTVP.043

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:	45 tiết
- Bài tập:	
- 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 thuộc bộ môn Tài chính – KTCS theo sự phân công.
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 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

- Học phần quản trị văn phòng về vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của 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.

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 trong các tổ chức, doanh nghiệp hiện nay.
CLO2	Có các kiến thức thuvsống quát về các nhiệm vụ công việc và những cách thức đối với cấp phòng và lãnh đạo cấp phòng; Các công việc cần giao cho thư ký và các thành viên trong văn phòng phải thực hiện.
CLO3	Có kỹ năng hoạch định, xây dựng kế hoạch công việc trong văn phòng như lập kế hoạch cuộc họp, hội nghị, kế hoạch công tác... Có kỹ năng kiểm tra, giám sát công tác phòng.
CLO4	Có khả năng quản lý tốt thời gian và lịch trình làm việc theo đúng lịch; kỹ năng thuyết trình, hướng dẫn, truyền đạt nhiệm vụ và năng lực giao tiếp tốt.
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		I	I	I			R					R
CLO 2		R	I	R			R					M
CLO 3		M	M	M			M,A	M				M
CLO 4		M	M	M			M	M				M
CLO 5		M	M	M			M	M	M			M
Tổng hợp học phần		M	M	M			M,A	M	R			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

Bảng 3. Phương pháp, hình thức kiểm tra - đánh giá kết quả học tập của SV

Thành phần đánh giá	Trọng số	Bài đánh giá	Trọng số con	Rubric <i>(đánh dấu X nếu có)</i>	Lquan đến CDR nào ở bảng 1	Hướng dẫn phương pháp đánh giá
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
A1. Chuyên cần, thái độ (CCTĐ)	10%	Toàn quá trình học		X		Rubric 1, Rubric 3, Rubric 7
A2. Kiểm tra thường xuyên (KTTX)	30%	A2.1. Sau tuần 5: Chương 1 và chương 2	30%	X	CLO 1, CLO 2	Rubric 3, Rubric 4, Rubric 6, Rubric 7
		A2.2. Sau tuần 10: Chương 3 + Chương 4	30%	X	CLO 2, CLO 3	Rubric 3, Rubric 4, Rubric 6, Rubric 7
		A2.3. Sau tuần 15: Chương 5, Chương 6 và Chương 7	40%	X	CLO 4, CLO 5.	Rubric 3, Rubric 4, Rubric 6, Rubric 7
A3. Đánh giá cuối kỳ	60%	Bài ktra cuối kỳ: Viết hoặc vấn đáp hoặc Bài tập lớn		X	CLO 1 đến CLO 4	Rubric 3, Rubric 4, Rubric 6, Rubric 7

Ghi chú: Tùy theo yêu cầu, đặc điểm của từng học phần, bộ môn có thể điều chỉnh thành phần và trọng số, trọng số con của các thành phần đánh giá. Tuy nhiên, phải đảm bảo đánh giá cuối kỳ không dưới 50%.

b. Yêu cầu đối với học phần

Sinh viên phải tham dự $\geq 80\%$ số buổi của HP. Nếu nghỉ $> 20\%$ số buổi sẽ không được dự thi kết thúc HP.

6. Kế hoạch và nội dung giảng dạy

Bảng 4. Kế hoạch và nội dung giảng dạy theo tuần

Tuần	Các nội dung cơ bản của bài học (chương) (đến 3 số)	Số tiết	CDR của bài học (chương)/ chủ đề	Liên quan đến CDR	PP giảng dạy, tài liệu và cơ sở vật chất, thiết bị cần thiết để đạt CDR	Hoạt động học của SV(*)	Tên bài đánh giá (ở cột 3 bảng 3)
-------------	--	----------------	---	--------------------------	--	--------------------------------	--

				nào ở bảng 3			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
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 diện 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... 		
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	CLO1			
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</p>	2 LT 1 LT	Hiểu biết về bộ máy tổ chức của các loại hình văn phòng	CLO 1 CLO 4	<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..... 		

	gian						
4	2.1.2. Nguyên nhân làm mất thời gian 2.1.3. Các biện pháp quản trị thời gian 2.2. Quản trị thông tin 2.2.1. Sự cần thiết phải quản trị thông tin	3 LT	Ý nghĩa và vai trò của nhà lãnh đạo trong việc quản trị thông tin	CLO 3 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... - Phương tiện, thiết bị: phòng học, Projector, màn chiếu, bảng...		
5	2.2.2. Nguyên tắc thông tin cho lãnh đạo 2.2.3. Thu nhận và xử lý thông tin 2.3. Quản trị hồ sơ 2.3.1. Khái niệm và sự cần thiết phải quản trị hồ sơ	3 LT	Ý nghĩa và vai trò của nhà lãnh đạo trong việc quản trị hồ sơ	CLO 3 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... - Phương tiện, thiết bị: phòng học, Projector, màn chiếu, bảng...		
6	2.3.2. Tiến trình và công cụ quản trị hệ thống lưu trữ hồ sơ 2.3.3. Thủ tục lưu trữ hồ sơ 2.4. Lập và tổ chức các chương trình, kế hoạch 2.4.1. Vai trò của việc lập chương trình, kế hoạch.	3 LT	Ý nghĩa và vai trò của nhà lãnh đạo trong việc lập kế hoạch và tổ chức các chương trình công việc	CLO 3 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... - Phương tiện, thiết bị: phòng học, Projector, màn chiếu, bảng...		
7	2.4.2. Lập kế hoạch và tổ chức các cuộc họp, hội nghị	2 LT	Có khả năng lập các chương trình cuộc	CLO 3			

	2.5. Lập kế hoạch công tác cá nhân của lãnh đạo văn phòng Chương 3: Lãnh đạo điều hành công tác văn phòng (9 tiết) 3.1. Vai trò và vị trí của người lãnh đạo trong điều hành trong văn phòng	1 LT	họp, hội nghị, ...	CLO 4		
8	3.2. Nguyên tắc lãnh đạo, điều hành	3 LT	Nhận định phong cách và nhiệm vụ 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	- 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...	
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 3	- 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...	

11	4.2. Nguyên tắc kiểm tra công tác văn phòng	3 LT	Nắm được các nguyên tắc kiểm tra	CLO 3	<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... 		
	4.3. Nội dung công tác kiểm tra	3 LT	Nắm được các nội dung kiểm tra	CLO 3			
13	<p>Bài tập ứng dụng tình huống</p> <p>Chương 5: Tổ chức công tác một số hoạt động của phòng (8 tiết)</p> <p>5.1. Đối với công tác lễ tân</p>	1 LT 2 LT	Có kỹ năng tổ chức và quản trị công tác lễ tân cơ bản	CLO4	<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... 		
14	5.2. Công tác quản lý văn bản	3 LT	Có kỹ năng tổ chức và quản trị văn bản	CLO 3 CLO 4 CLO 5	<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 		

15	5.3. Công tác lưu trữ	3 LT	Có kỹ năng lưu trữ hồ sơ, văn bản	CLO 3 CLO 4 CLO 5	học, Projector, màn chiếu, bảng...		
Theo lịch thi	Kiểm tra cuối kì			CLO1 đến CLO 5	Phòng học	Thi trên giấy	

(*) Ghi chú:

- (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.
	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	<i>Giảng đường A hoặc Giảng đường C</i>	<i>Các giảng đường</i>	<i>01</i>	<i>Các buổi học</i>
		<i>Projector</i>	<i>01</i>	<i>Các buổi học</i>
		<i>Màn hình chiếu</i>	<i>01</i>	<i>Các buổi học</i>

9. Rubric đánh giá

Rubric 1, Rubric 3, Rubric 7, Rubric 8.

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

Ghi chú:

Đề cương chi tiết học phần trình bày kiểu chữ thống nhất Times New Roman, cỡ chữ văn bản 13, cỡ chữ trong các bảng 12 bằng hệ soạn thảo WinWord; mật độ chữ bình thường khoảng cách dòng 1.3 lines; lề trên và dưới 2,0 cm, lề trái 3,0 - 3,5 cm , lề phải 2,0 cm. Số trang được đánh ở giữa phía trên mỗi trang giấy. Thụt đầu dòng 1,25 cm hàng chữ đầu tiên của mỗi đoạn văn, văn bản căn lề hai bên.

PHẦN NÀY PHỤC VỤ CHO VIỆC HOÀN THIỆN CTDT
KHÔNG THỂ HIỆN TRÊN VĂN BẢN

10.2. Mối quan hệ giữa nội dung các học phần với chuẩn đầu ra

TT	Các học phần	PLOs											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Những nguyên lý cơ bản của Chủ nghĩa Mác-Lênin			H		M			M	L	H	H	H
2	Tư tưởng Hồ Chí Minh			H	M	M			M	L	H	H	H
3	Đường lối Cách mạng của Đảng cộng sản Việt Nam			H	M				M	M	H	H	H

Ghi chú: H: Mức độ cao; M: Mức độ trung bình; L: mức độ thấp