

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

(Kèm theo Thông tư số: 03/2017/TT-BLĐTBXH ngày 01/03/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội)

Tên mô đun: Nghiệp vụ hành chính văn phòng

Mã mô đun: MĐ28

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ (Lý thuyết: 15 giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 26 giờ; Kiểm tra 4 giờ)

I. Vị trí, tính chất mô đun

- Vị trí: Là mô đun chuyên ngành

- Tính chất: Mô đun Nghiệp vụ hành chính văn phòng là môn học chuyên môn cung cấp cho sinh viên những kiến thức, kỹ năng trong các công tác hành chính văn phòng.

II. Mục tiêu mô đun:

- Kiến thức: Trình bày được những kiến thức cơ bản về công tác văn phòng và kỹ năng trong hoạt động văn phòng; thực hành một số nghiệp vụ cơ bản trong công tác văn phòng.

- Kỹ năng: Giúp sinh viên thực hiện được các nghiệp vụ cơ bản của công tác văn phòng như, cụ thể là thu thập, xử lý thông tin; hoạch định tổ chức các cuộc họp, hội nghị; tổ chức các chuyến công tác; công tác văn thư, lưu trữ; soạn thảo và quản lý một số văn bản hành chính thông dụng...

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Làm việc độc lập hoặc làm theo nhóm, thực hiện các nghiệp vụ hành chính văn phòng theo đúng quy tắc; hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện và tuân thủ đúng những quy định, phương pháp của nghiệp vụ hành chính văn phòng vào trong thực tế công tác; chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với doanh nghiệp; đánh giá chất lượng việc thực hiện các nghiệp vụ hành chính văn phòng của các thành viên khác trong bộ phận.

III. Nội dung mô đun:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài 1. Văn phòng	11	6	5	
2	Bài 2. Soạn thảo và quản lý văn bản	10	3	6	1
3	Bài 3. Giao tiếp	9	2	7	
4	Bài 4. Tổ chức các cuộc họp và các chuyến đi công tác	7	2	4	1
5	Bài 5. Thông tin và xây dựng chương trình công tác	6	2	4	
8	Thi kết thúc học phần	2			2

	Cộng	45	15	26	4
--	-------------	-----------	-----------	-----------	----------

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1. Văn phòng

Thời gian: 11 giờ

1. Mục tiêu:

- Về kiến thức:
 - + Hiểu đúng khái niệm văn phòng; phân tích được chức năng, nhiệm vụ và vai trò của văn phòng
 - + Xác định được cơ cấu tổ chức của văn phòng, các chủ thể là lao động trong văn phòng, những công việc thuộc một ngày làm việc của người thư ký văn phòng
 - + Khái quát về phương pháp 5S trong hoạt động văn phòng
- Về kỹ năng:
 - + Áp dụng thực hành xử lý được các tình huống liên quan đến hoạt động văn phòng như: tổ chức văn phòng, bố trí văn phòng, quản trị văn phòng, thư ký văn phòng, phương pháp 5S trong hoạt động văn phòng
 - + Có khả năng làm việc độc lập hoặc theo nhóm
- Về thái độ:
 - + Chịu trách nhiệm cá nhân về các nhiệm vụ, công việc của mình;
 - + Sẵn sàng tham gia nhiệm vụ, công việc cùng với tập thể.

2. Nội dung bài:

1.1 Chức năng, nhiệm vụ, vai trò của văn phòng

- 1.1.1 Khái niệm
- 1.1.2 Chức năng của văn phòng
- 1.1.3 Nhiệm vụ của văn phòng
- 1.1.4 Vai trò của văn phòng

1.2 Cơ cấu tổ chức của văn phòng

- 1.2.1 Nguyên tắc hoạt động của văn phòng
- 1.2.2 Tổ chức văn phòng
- 1.2.3 Bố trí văn phòng
- 1.2.4 Một số loại văn phòng hiện nay
- 1.2.5 Hiện đại hóa công tác văn phòng

1.3 Lao động trong văn phòng

- 1.3.1 Nhà quản trị hành chính văn phòng
- 1.3.2 Thư ký chuyên nghiệp
- 1.3.3 Nhân viên hành chính văn phòng

1.4 Những công việc thuộc một ngày làm việc của người thư ký

- 1.4.1 Khởi đầu một ngày làm việc
- 1.4.2 Xử lý công việc diễn ra trong ngày
- 1.4.3 Trách nhiệm của thư ký đối với các hoạt động mang tính xã hội của người lãnh đạo
- 1.4.4 Kết thúc ngày làm việc

1.5 Phương pháp 5S trong hoạt động văn phòng

1.5.1 Nội dung cơ bản của 5S

1.5.2 Quy trình thực hiện 5S

Bài 2. Soạn thảo và quản lý văn bản

Thời gian: 09 giờ, 01 giờ kiểm tra

1. Mục tiêu:

- Về kiến thức:
 - + Hiểu, phân tích được khái niệm, đặc điểm, mục đích, tác dụng của văn bản hành chính
 - + Hiểu, phân loại được các loại văn bản hành chính
 - + Hiểu, nắm vững quy định pháp luật về sử dụng từ ngữ, viết hoa trong văn bản hành chính
 - + Hiểu, nắm vững quy định pháp luật về thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính
- Về kỹ năng:
 - + Áp dụng được kiến thức để soạn thảo được các văn bản hành chính nhà nước thông dụng như công văn, thông báo, báo cáo, kế hoạch, v.v...
 - + Làm việc độc lập hoặc nhóm giải quyết vấn đề phát sinh khi soạn văn bản hành chính
- Về thái độ:
 - + Chịu trách nhiệm cá nhân về các nhiệm vụ, công việc của mình;
 - + Sẵn sàng tham gia nhiệm vụ, công việc cùng với tập thể.

2. Nội dung bài:

2.1 Khái quát về văn bản

2.1.1 Khái niệm

2.1.2 Các chức năng cơ bản của văn bản

2.1.4 Vai trò của văn bản

2.2 Phân loại văn bản quản lý nhà nước

2.2.1 Văn bản quy phạm pháp luật

2.2.2 Văn bản cá biệt (văn bản áp dụng pháp luật)

2.2.3 Văn bản hành chính thông thường

2.2.4 Văn bản chuyên môn kỹ thuật

2.3 Soạn thảo văn bản

2.3.1 Thể thức trình bày văn bản hành chính nhà nước

2.3.2 Kỹ năng soạn thảo một số loại văn bản hành chính

2.3.3 Soạn thảo thư từ giao dịch có tính xã hội

2.3.4 Soạn thảo thư từ giao dịch thương mại

2.4 Xử lý văn bản

2.4.1 Những vấn đề chung

2.4.2 Tiếp nhận và giải quyết văn bản đến

2.4.3 Tổ chức quản lý văn bản đi

2.4.4 Quản lý và sử dụng con dấu trong công tác văn thư

Bài 3. Giao tiếp

Thời gian: 9 giờ

1. Mục tiêu:

- Về kiến thức:
 - + Khái quát một số vấn đề lý luận về giao tiếp, tiếp cận, rèn luyện các kỹ năng cần thiết trong hoạt động giao tiếp;
 - + Biết những yêu cầu, những kỹ năng, những điều cần tránh trong hoạt động giao tiếp trực tiếp, giao tiếp qua điện thoại.
- Về kỹ năng:
 - + Áp dụng kiến thức xử lý được các tình huống cơ bản liên quan đến giao tiếp trong văn phòng
 - + Làm việc độc lập hoặc nhóm giải quyết vấn đề phát sinh.
- Về thái độ:
 - + Chịu trách nhiệm cá nhân về các nhiệm vụ, công việc của mình;
 - + Sẵn sàng tham gia nhiệm vụ, công việc cùng với tập thể.

2. Nội dung bài:

3.1 Những vấn đề chung về giao tiếp

3.1.1 Khái niệm giao tiếp

3.1.2 Vai trò của giao tiếp

3.1.3 Các phương tiện giao tiếp

3.2 Các kỹ năng giao tiếp cơ bản

3.3 Những điều cần lưu ý khi giao tiếp

3.4 Các phương thức giao tiếp cơ bản

3.4.1 Giao tiếp trực diện (tiếp khách)

3.4.2 Giao tiếp qua điện thoại

3.4.3 Một số vấn đề liên quan đến hoạt động giao tiếp

Bài 4. Tổ chức các cuộc họp và các chuyến đi công tác

Thời gian: 6 giờ; 1 giờ kiểm tra

1. Mục tiêu:

- Về kiến thức:
 - + Phân loại được các cuộc hội họp
 - + Xác định được chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của thư ký văn phòng/nhân viên văn phòng trong quá trình tổ chức hội họp.
 - + Biết được trình tự, công việc cụ thể để tổ chức các chuyến đi công tác của cơ quan/Thủ trưởng cơ quan, cụ thể: lập kế hoạch đi công tác, chuẩn bị trước chuyến đi, chuẩn bị nội dung công tác, chuẩn bị phương tiện, kinh phí và chuẩn bị các nội dung khác có liên quan
- Về kỹ năng:
 - + Áp dụng kiến thức xử lý được các tình huống cơ bản liên quan đến nhiệm vụ của văn phòng trong các cuộc họp, hội nghị, các chuyến đi công tác.
 - + Làm việc độc lập hoặc nhóm giải quyết vấn đề phát sinh.
- Về thái độ:
 - + Chịu trách nhiệm cá nhân về các nhiệm vụ, công việc của mình;
 - + Sẵn sàng tham gia nhiệm vụ, công việc cùng với tập thể.

2. Nội dung bài:

- 4.1. Tổ chức các cuộc hội họp của cơ quan
 - 4.1.1. Phân loại các cuộc hội họp
 - 4.1.2. Nhiệm vụ của Văn phòng tham gia tổ chức hội nghị
- 4.2. Tổ chức các chuyến đi công tác của lãnh đạo cơ quan
 - 4.2.1. Lập kế hoạch đi công tác
 - 4.2.2. Chuẩn bị trước chuyến đi
 - 4.2.3. Chuẩn bị nội dung công tác
 - 4.2.4. Chuẩn bị phương tiện giao thông, kinh phí
 - 4.2.5. Chuẩn bị những nội dung khác có liên quan

Bài 5. Thông tin và xây dựng chương trình công tác

Thời gian: 6 giờ

1. Mục tiêu:

- Về kiến thức:
 - + Biết được vị trí, vai trò của thông tin; mục đích và nguyên tắc thông tin cho lãnh đạo
 - + Khái quát hóa những kỹ năng thu nhận và xử lý thông tin
 - + Khái quát hóa trình tự, kỹ năng để xây dựng một chương trình công tác và thực hiện một chương trình công tác cụ thể.
- Về kỹ năng:
 - + Áp dụng kiến thức xử lý được các tình huống cơ bản liên quan đến thu thập và xử lý thông tin, xây dựng và thực hiện chương trình công tác.
 - + Làm việc độc lập hoặc nhóm giải quyết vấn đề phát sinh.
- Về thái độ:
 - + Chịu trách nhiệm cá nhân về các nhiệm vụ, công việc của mình;
 - + Sẵn sàng tham gia nhiệm vụ, công việc cùng với tập thể.

2. Nội dung bài:

- 5.1. Thông tin
 - 5.1.1. Vị trí và vai trò của thông tin
 - 5.1.2. Mục đích và yêu cầu thông tin cho lãnh đạo
 - 5.1.3. Nguyên tắc thông tin cho lãnh đạo
 - 5.1.4. Thu nhận và xử lý thông tin
- 5.2. Xây dựng chương trình công tác
 - 5.2.1. Khái niệm, vai trò và các loại chương trình công tác
 - 5.2.2. Nội dung và yêu cầu đối với chương trình công tác
 - 5.2.3. Trình tự và thời gian xây dựng chương trình công tác
 - 5.2.5. Tổ chức việc thực hiện *chương trình công tác*

IV. Điều kiện thực hiện mô đun:

- Phòng học;
- Trang thiết bị: Máy tính, máy projector, bảng, phấn, mic...

V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung đánh giá:

- Kiến thức: Biết được các loại văn phòng phổ biến, cơ bản tại Việt Nam, biết cách bố trí văn phòng phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, tổ chức; Biết được chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, kỹ năng của một nhân viên/ thư ký văn phòng.

- Kỹ năng: Người học thực hiện được các công việc, kỹ năng mà một nhân viên/ thư ký làm công tác văn phòng cần phải có, cụ thể: công tác văn thư, lưu trữ; nguyên tắc sử dụng con dấu; kỹ năng thu thập và xử lý thông tin, xây dựng một chương trình công tác cụ thể của cơ quan đơn vị; biết cách tổ chức các cuộc hội họp và tổ chức một chuyến đi công tác của cơ quan; biết cách giao tiếp trong quá trình công tác; biết soạn thảo một số văn bản hành chính thông dụng.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Làm việc độc lập hoặc làm theo nhóm, thực hiện các nghiệp vụ hành chính văn phòng; Hướng dẫn, giám sát những người khác thực hiện và tuân thủ đúng những quy định, phương pháp của nghiệp vụ hành chính văn phòng vào trong thực tế công tác; chịu trách nhiệm cá nhân và trách nhiệm đối với doanh nghiệp; Đánh giá chất lượng việc thực hiện các nghiệp vụ hành chính văn phòng của các thành viên khác trong bộ phận.

2. Phương pháp đánh giá

- Đánh giá kết quả học tập dựa trên tiêu chí: mức độ tham gia bài tập tại lớp; mức độ hoàn thành khối lượng bài tập về nhà; mức độ tham gia trao đổi thảo luận trên lớp;

- Điểm quá trình học tập: chiếm 40% tổng điểm trung bình môn học;

- Thi/Bài tập lớn/Tiểu luận cuối kỳ: chiếm 60% tổng điểm trung bình môn học.

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:

1. Phạm vi áp dụng môn học:

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy đối với các lớp trình độ cao đẳng nghề tại các trường cao đẳng trong phạm vi tỉnh Kiên Giang.

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:

- Đối với giáo viên, giảng viên: Thuyết trình kết hợp với giảng dạy bằng tình huống, thảo luận, trao đổi với người học, hướng dẫn người học thực hành tại cơ quan, tổ chức...

- Đối với người học: dự lớp, thảo luận, tự học (cá nhân, nhóm), tham gia các chương trình ngoại khóa có liên quan, chẳng hạn: thực hành thực tế làm nhân viên văn phòng tại các cơ quan, tổ chức.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Nội dung trọng tâm môn học: Tập trung rèn luyện các kỹ năng của một nhân viên/ thư ký văn phòng, cụ thể là các nội dung về công tác văn thư, lưu trữ; nguyên tắc sử dụng con dấu; kỹ năng thu thập và xử lý thông tin, xây dựng một chương trình công tác cụ thể của cơ quan đơn vị; biết cách tổ chức các cuộc hội họp và tổ chức một chuyến đi công tác của cơ quan; biết cách giao tiếp trong quá trình công tác; biết soạn thảo một số văn bản hành chính thông dụng.

- Quá trình dạy và học: Giáo viên hướng dẫn tổ chức cho người học tham gia các hoạt động thực tế tại văn phòng của một cơ quan, tổ chức; xem phim tư liệu về công tác văn phòng...

- Sau mỗi chương giáo viên cần tóm lại nội dung của chương và giao thêm vấn đề lý luận hoặc tình huống về nhà cho người học; khi tiến hành giảng dạy chương mới cần nhắc lại nội dung chương đã học để tạo tính liên tục.

4. Tài liệu tham khảo:

4.1 Tài liệu bắt buộc:

- Khoa Kinh tế - Luật (2021), *Giáo trình nghiệp vụ hành chính văn phòng (Lưu hành nội bộ)*;
- Nghị định số 30/2020/NĐ-CP về công tác văn thư;

4.2 Tài liệu tham khảo

- Luật ban hành văn bản quy phạm pháp số 80/2015/QH13;
- Luật Lưu trữ số 01/2011/QH13;
- Thông tư số 09/2007/TT-BNV hướng dẫn về kho lưu trữ chuyên dụng;
- Thông tư số 09/2011/TT-BNV quy định về thời hạn bảo quản hồ sơ, tài liệu hình thành phổ biến trong hoạt động của các cơ quan, tổ chức;
- Thông tư số 07/2012/TT-BNV hướng dẫn quản lý văn bản, lập hồ sơ và nộp lưu hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ cơ quan;
- Thông tư số 09/2013/TT-BNV quy định về việc chế độ báo cáo, thống kê công tác văn thư lưu trữ và tài liệu lưu trữ;
- Thông tư số 04/2013/TT-BNV dẫn xây dựng Quy chế công tác văn thư, lưu trữ của các cơ quan, tổ chức;
- Thông tư số 16/2014/TT-BNV hướng dẫn giao, nhận tài liệu lưu trữ vào Lưu trữ lịch sử các cấp;
- Nguyễn Hữu Thân (2004), Quản trị hành chính văn phòng, Nxb Thống Kê;
- Đồng Thị Thanh Phương, Nguyễn Thị Ngọc An (2005), Quản trị hành chính văn phòng, Nxb Thống kê;
- Nguyễn Thị Ngọc An (2006), Giáo trình Quản trị hành chính văn phòng;
- Quốc Cường, Hoàng Anh (2005), Soạn thảo văn bản và Công tác văn thư, lưu trữ, Nxb Thống kê;
- Trường Cao đẳng Nội vụ Hà Nội (2009), Giáo trình Lưu trữ, Nxb Giao thông Vận tải, Hà Nội;
- Sách nghệ thuật giao tiếp để thành công- Leil Lowndes;
- Sách đặc nhân tâm- Dale Carnegie;
- Sách Hải Hước Một Chút Thế Giới Sẽ Khác Đi – The Book Worm;
- Sách Nói Nhiều Không Bằng Nói Đúng – 2.1/2 Bạn Tốt;
- Sách Nghệ Thuật Giao Tiếp Hiệu Quả – Patrick King;
- Sách Bí Mật Ngôn Ngữ Cơ Thể – Carol Kinsey Goman;
- Sách Nghệ Thuật Giải Quyết Các Vấn Đề Trong Giao Tiếp – Nannette Rundle Carroll./.
- Vũ Đình Nguyên (2011), *Giáo trình nghiệp vụ hành chính văn phòng*, Nxb Thống Kê, Hà Nội;
- Vũ Thị Phụng (2011), *Giáo trình nghiệp vụ thư ký văn phòng*, Nxb Đại học quốc gia Hà Nội, Hà Nội;

- Nguyễn Hồng Hà (2006), *Giáo trình nghiệp vụ thư ký văn phòng thương mại –Tập 1*, Nxb Hà Nội, Hà Nội;
- Nguyễn Hồng Hà (2006), *Giáo trình nghiệp vụ thư ký văn phòng thương mại –Tập 2*, Nxb Hà Nội, Hà Nội;
- Học viện hành chính (2007), *Giáo trình nghiệp vụ thư ký*, Nxb Khoa học và kỹ thuật, Hà Nội;
- Nguyễn Văn Tâm, Lưu Kiếm Thanh, Bùi Xuân Lự (2002), *Nghiệp vụ thư ký văn phòng và tổ chức*, Nxb HCQG, Hà Nội;
- Lê Văn In (2018), *Nghiệp vụ thư ký hành chính văn phòng*, NXB Đại học Quốc Gia, Tp. Hồ Chí Minh.
- Hoàng Văn Hoa, Trần Thị Vân Hoa (2012), *Giáo trình Giao tiếp trong kinh doanh*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.

5. Ghi chú và giải thích:

TRƯỞNG KHOA

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN