

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: MĐ 29

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ (Lý thuyết: 15 giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 26 giờ; Kiểm tra 04 giờ)

I. Vị trí, tính chất mô đun

- Vị trí: Môn đụn Nghiệp vụ hành chính văn phòng thuộc nhóm các mô đụn cơ sở.
- Tính chất: Mô đụn Nghiệp vụ hành chính văn phòng cung cấp cho sinh viên những kiến thức cần thiết của quy trình tác nghiệp hoạt động hành chính trong các văn phòng của doanh nghiệp; đồng thời, sinh viên cũng được trang bị những kỹ năng căn bản trong hoạt động nghiệp vụ hành chính, văn phòng, làm nền tảng cho việc điều hành và xử lý các công việc hàng ngày tại văn phòng doanh nghiệp.

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:
+ Phương pháp thu thập, xử lý thông tin;
+ Hoạch định tổ chức các cuộc hội họp, hội nghị;
+ Tổ chức các chuyến công tác;
+ Quy trình quản lý văn bản...
- 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 đụn	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Bài mở đầu: Giới thiệu chung về mô đụn	01	01		
2	Bài 1: Công tác tổ chức văn phòng	04	02	02	
3	Bài 2: Tổ chức lao động văn phòng	04	02	01	01

4	Bài 3: Thông tin trong nghiệp vụ văn phòng	05	02	03	
5	Bài 4: Một số nghiệp vụ cơ bản của văn phòng	17	05	12	
6	Bài 5: Soạn thảo văn bản quản lý nhà nước	12	03	08	01
7	Thi kết thúc học phần	02			2
	Cộng	45	15	26	04

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1: Công tác tổ chức văn phòng

Thời gian: 04 giờ (LT: 02, TH: 02)

1. Mục tiêu: Sau khi học xong Bài 1, sinh viên có khả năng:

- Trình bày được khái niệm, chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của VP.

- Biết được mục tiêu, nội dung của công tác hiện đại hóa văn phòng hiện nay; cách xây dựng một quy chế tổ chức, hoạt động của đơn vị.

2. Nội dung bài:

1.1 Khái niệm, chức năng, nhiệm vụ của văn phòng.

1.2 Tổ chức văn phòng.

1.3 Xây dựng Quy chế tổ chức và hoạt động của văn phòng.

3. Thực hành, bài tập Bài 1

Thực hiện theo nhóm: xây dựng một Quy chế tổ chức, hoạt động của doanh nghiệp.

Bài 2: Tổ chức lao động văn phòng

Thời gian: 04 giờ (LT: 02, TH: 01,

kiểm tra: 01)

1. Mục tiêu: Sau khi học xong Bài 2, sinh viên có khả năng:

- Hiểu rõ các yêu cầu về trình độ, phẩm chất, khả năng làm việc của người thư ký văn phòng.

- Biết được nhiệm vụ cụ thể của thư ký văn phòng để vận dụng vào thực tế công việc.

2. Nội dung bài:

2.1 Thư ký văn phòng.

2.2 Các quản trị viên văn phòng khác.

2.3 Hoạt động giao tiếp của quản trị viên văn phòng.

2.4 Công tác tuyển dụng quản trị viên văn phòng.

3. Thực hành, bài tập Bài 2:

Thực hành về hoạt động giao tiếp của thư ký và quản trị văn phòng.

- Kiểm tra: Thư ký văn phòng.

Bài 3: Thông tin trong nghiệp vụ văn phòng Thời gian: 05 giờ (LT: 02, TH: 03)

1. Mục tiêu: Sau khi học xong Bài 3, sinh viên có khả năng:

- Biết được vị trí, tác dụng của thông tin trong nghiệp vụ văn phòng.

- Phân loại được các thông tin trong quá trình xử lý công việc.

- Trình bày được quy trình công nghệ thông tin trong hoạt động thông tin.

2. Nội dung bài:

3.1 Khái niệm, vai trò, phân loại thông tin.

3.2 Tổ chức công tác thông tin trong nghiệp vụ văn phòng.

c) Thực hành, bài tập Bài 3:

Thực hành thu thập và phân tích thông tin.

d) Kiểm tra: Thông tin trong nghiệp vụ văn phòng.

Bài 4: Một số nghiệp vụ cơ bản của văn phòng Thời gian: 17 giờ (LT: 05, TH: 12)

1. Mục tiêu: Sau khi học xong Bài 4, sinh viên có khả năng:
 - Biết được quy trình tổ chức một cuộc họp, tổ chức một ngày làm việc, tổ chức chuyến đi công tác của lãnh đạo.
 - Biết được các kỹ năng giao tiếp cơ bản và phân biệt được 2 phong cách tiếp khách: tiếp khách trực diện và tiếp khách qua điện thoại.
 - Phân biệt được các loại hồ sơ, biết cách lập một hồ sơ cụ thể và nghiệp vụ công tác lưu trữ.
 - Vận dụng được kiến thức đã học vào thực hiện một công việc thực tế tại cơ quan, đơn vị công tác.

2. Nội dung bài:

4.1 Nghiệp vụ tổ chức cuộc họp, hội thảo, hội nghị.

4.2 Nghiệp vụ tổ chức một ngày làm việc.

4.3 Tổ chức chuyến đi công tác của lãnh đạo.

4.4 Tổ chức công tác lễ tân:

4.4.1 Một số vấn đề về hoạt động lễ tân.

4.4.2 Hoạt động đón tiếp khách tại cơ quan.

4.4.3 Tiếp khách qua điện thoại.

4.4.4 Đãi khách.

4.4.5 Lễ tân hội nghị và tiệc chiêu đãi.

4.5. Tổ chức giải quyết và quản lý văn bản:

4.5.1 Một số vấn đề về văn bản quản lý.

4.5.2 Tổ chức giải quyết và quản lý văn bản.

4.6. Công tác lưu trữ:

4.6.1 Khái niệm, vị trí, tính chất của lưu trữ.

4.6.2 Công tác thu thập, bổ sung tài liệu.

4.6.3 Công tác chỉnh lý tài liệu.

4.6.4 Xác định giá trị tài liệu.

4.6.5 Thống kê và kiểm tra tài liệu.

3. Thực hành, bài tập Bài 4:

Thực hành: tổ chức chuyến đi công tác của lãnh đạo, tiếp khách qua điện thoại, lễ tân hội nghị, giải quyết và quản lý văn bản, công tác lưu trữ.

Bài 5: Soạn thảo văn bản Thời gian: 12 giờ (LT: 03, TH: 08, kiểm tra: 01)

1. Mục tiêu: Sau khi học xong Bài 5, sinh viên có khả năng:

- Trình bày được các thành phần của một văn bản.
- Biết cách sử dụng văn phong, các yêu cầu về nội dung khi soạn thảo VB.
- Soạn thảo được một số loại văn bản thông dụng.

2. Nội dung bài:

5.1 Những quy định chung khi soạn thảo văn bản.

5.2 Phương pháp soạn thảo văn bản pháp quy.

5.3 Phương pháp soạn thảo văn bản hành chính.

3. Thực hành, bài tập Bài 5:

Thực hành: Soạn thảo văn bản hành chính.

- Kiểm tra: Những quy định về công tác soạn thảo văn bản và soạn thảo một văn bản hành chính cụ thể.

IV. Điều kiện thực hiện mô đun:

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng học lý thuyết.
- Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu
- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: giáo trình và tài liệu tham khảo.
- Các điều kiện khác: không.

V. Nội dung và phương pháp, đánh giá:

1. Nội dung:

- 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:
 - + Phương pháp thu thập, xử lý thông tin;
 - + Hoạch định tổ chức các cuộc hội họp, hội nghị;
 - + Tổ chức các chuyến công tác;
 - + Quy trình quản lý văn bản...
- 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.

2. Phương pháp:

Chương trình có nội dung thực tế nhiều, chủ yếu là giảng dạy cho SV thực hành được một số nghiệp vụ cơ bản của công tác văn phòng. Để giảng dạy được chương trình ngoài các kiến thức cơ bản trong nội dung 5 Bài, giảng viên phải có kiến thức thực tế, cần tham khảo thêm nhiều tài liệu liên quan.

Phần bài tập thực hành của SV được thiết kế theo từng phần, theo phân bổ chương trình.

Phương pháp giảng dạy: kết hợp nhiều phương pháp giảng dạy. Phương pháp chính là thuyết trình, thảo luận và giao bài tập cho SV.

3. Đánh giá:

3.1. Thang điểm: sử dụng thang điểm 10 để đánh giá cho điểm và quy đổi sang thang điểm 4 để tổng kết, đánh giá thành quả học tập của sinh viên.

3.2. Đánh giá kết quả học tập: Thực hiện theo quy chế đào tạo hiện hành.

Sinh viên dự lớp $\geq 80\%$ tổng số thời lượng của học phần (sinh viên vắng quá 20% thời lượng học phần sẽ bị cấm thi theo quy định)

Kiểm tra, đánh giá học phần/môn học thực hiện theo quy định hiện hành.

3.3. Thi kết thúc học phần:

3.3.1. Thời gian làm bài thi: 60 phút.

3.3.2. Hình thức thi: tự luận.

3.3.3. Sinh viên không được sử dụng tài liệu.

3.3.4. Nội dung trọng tâm đánh giá bao gồm các nội dung sau:

- Khái niệm Văn phòng. Chức năng, nhiệm vụ của văn phòng.
- Mục tiêu và những nội dung cơ bản của hiện đại hóa công tác văn phòng.
- Trình bày những yêu cầu về trình độ, khả năng của người thư ký.
- Những phẩm chất cần thiết của người thư ký.
- Vị trí, tác dụng của thông tin.
- Nghiệp vụ tổ chức một ngày làm việc; Quy trình tổ chức hội họp; Tổ chức một chuyến đi công tác cho lãnh đạo.
- Các phương pháp kiểm tra công việc hành chính văn phòng.
- Vai trò của lễ tân trong công tác quản trị hành chính văn phòng.
- Phong cách giao tiếp trong buổi lễ.
- Nghệ thuật ứng xử khi nghe và gọi điện thoại.
- Những yêu cầu cần thiết khi soạn thảo một văn bản; các thành phần chính của một văn bản.
- Khái niệm hồ sơ, phân loại hồ sơ và cách lập một hồ sơ.

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun:

1. Phạm vi áp dụng mô đun: thực hiện quy trình tác nghiệp hoạt động hành chính trong các văn phòng của doanh nghiệp.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên: Chương trình có nội dung thực tế nhiều, chủ yếu là giảng dạy cho SV thực hành được một số nghiệp vụ cơ bản của công tác văn phòng. Đề giảng dạy được chương trình ngoài các kiến thức cơ bản trong nội dung 5 Bài, giảng viên phải có kiến thức thực tế, cần tham khảo thêm nhiều tài liệu liên quan.

Phần bài tập thực hành của SV được thiết kế theo từng phần, theo phân bổ chương trình.

Phương pháp giảng dạy: kết hợp nhiều phương pháp giảng dạy. Phương pháp chính là thuyết trình, thảo luận và giao bài tập cho SV.

3. Đối với sinh viên: Những trọng tâm cần chú ý khi tham gia thảo luận, làm bài tập:

- Thảo luận về: xây dựng quy chế tổ chức, hoạt động của cơ quan, đơn vị; cách xử lý và thu thập thông tin; yêu cầu nội dung và cách sử dụng văn phong trong văn bản...

- Làm bài tập: tùy theo từng nội dung sẽ có các bài tập tương ứng, cụ thể như sau: lập kế hoạch và tổ chức một buổi hội nghị; lập kế hoạch cho chuyến đi công tác của lãnh đạo; tiếp khách qua điện thoại, soạn thảo các văn bản thông dụng; cách lưu trữ một hồ sơ (hồ sơ nguyên tắc và hồ sơ công việc)...

4. Tài liệu tham khảo:

TT	Tên tác giả	Tên tài liệu	Năm xuất bản	Nhà xuất bản	Ghi chú
1	TS. Lê Văn In (chủ biên)	Nghiệp vụ thư ký văn phòng và tổ chức	2018	NXB - Đại học Quốc gia TPHCM	Tài liệu tham khảo
2	Vũ Đình Quyên	Nghiệp vụ Hành chính văn phòng	2011	NXB Thông kê, HN	Tài liệu học tập

Phụ lục 3. Nghiệp vụ hành chính văn phòng

	Vũ Đình Quyên	Quản trị Hành chính văn phòng	2011	NXB Thông kê, HN	Tài liệu học tập
3	Tiến Thành	Nghiệp vụ soạn thảo văn bản, công tác văn thư lưu trữ	2009	NXB Lao động	Tài liệu học tập
4	GS.TS Nguyễn Thành Độ (chủ biên); GVC Nguyễn Thị Thảo	Giáo trình: Quản trị văn phòng	2005	Lao động-Xã hội	Tài liệu tham khảo chính
5	PGS.TSKH Nguyễn Văn Thâm-TS Lưu Kiếm Thanh-ThS Bùi Xuân Lự và tập thể tác giả Học viện Hành chính quốc gia	Nghiệp vụ thư ký văn phòng và tổ chức	2002	Hà Nội	Tài liệu tham khảo

5. Ghi chú và giải thích (nếu có): Không

TRƯỞNG KHOA

GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN

Tổng Văn Thắng

Danh Thị Hoàng Oanh