**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG**

Khoa/Viện: **KINH TẾ**

Bộ môn: **QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN**

**1. Thông tin về học phần:**

Tên học phần:

* Tiếng Việt: **QUẢN TRỊ VÀ ĐIỀU HÀNH VĂN PHÒNG**
* Tiếng Anh: **ADMINISTRATION OFFICE MANAGEMENT**

Mã học phần: Số tín chỉ: 2(2-0)

Đào tạo trình độ: Đại học, Cao đẳng

Học phần tiên quyết: Quản trị học

**2. Mô tả tóm tắt học phần:**

Học phần này cung cấp các kiến thức về quản trị văn phòng, làm cơ sở lý luận cho các nhà quản trị thực thụ đưa ra các biện pháp cụ thể, khoa học nhằm nâng cao hơn nữa hiệu quả về hoạt động hành chính văn phòng của các doanh nghiệp.

**3. Mục tiêu:**

Giúp sinh viên có đủ kiến thức và kỹ năng cần thiết để ứng dụng các công cụ quản trị hành chính vào các tình huống nghiệp vụ tại một cơ quan; có nhận thức đúng đắn, đầy đủ về vị trí, vai trò của công tác quản trị và điều hành văn phòng trong xã hội và thời đại hiện nay.

**4. Kết quả học tập mong đợi (KQHT):** Sau khi học xong học phần, sinh viên có thể:

1. Hiểu được tầm quan trọng văn phòng trong doanh nghiệp
2. Xác định được qui trình xử lý thông tin văn phòng, quá trình quản trị văn phòng
3. Nắm được cách thức tổ chức văn phòng doanh nghiệp, các mô hình tổ chức văn phòng.
4. Hiểu được tầm quan trọng lực lượng thư k‎ý và xác định được nhiệm vụ và tiêu chuẩn của người thư ký.
5. Hiểu được tầm quan trọng của nhà quản trị văn phòng trong doanh nghiệp và xác định được tiêu chuẩn của của quản trị viên văn phòng.
6. Xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến năng suất lao động đến con người trong văn phòng.
7. Xác định được nguyên tắc bố trí và phương pháp sắp xếp bố trí phòng làm việc và các trang thiết bị trong văn phòng.
8. Áp dụng tiêu chuẩn 5S trong sắp đặt bố trí văn phòng
9. Biết cách tổ chức và quản lý các khu vực chuyên biệt: khu lễ tân; phòng họp, hội nghị; phòng làm việc dành cho cấp lãnh đạo; phòng chờ.
10. Phân tích được những nguyên nhân làm mất thời gian.
11. Áp dụng được các công cụ hoạch định thời biểu, các biện pháp quản trị thời gian.
12. Hiểu được tầm quan trọng của thông tin và xử lý thông tin, đạ biệt là văn thư đến và văn thư đi.
13. Hiểu được tầm quan trọng việc tổ chức và điều hành cuộc họp trong doanh nghiệp
14. Xác định những vấn đề cần lưu ý khi tổ chức cuộc họp.
15. Hiểu được tầm quan trọng việc tổ chức các sự kiện trong doanh nghiệp
16. Xác định ý nghĩa của các sự kiện.
17. Hiểu được tầm quan trọng việc tổ chức các chuyến đi công tác, đi khảo sát của lãnh đạo trong doanh nghiệp
18. Biết cách chuẩn bị các chuyến đi công tác, đi khảo sát.
19. Hiểu được tầm quan trọng việc phân loại văn bản, phân cấp các văn bản trong doanh nghiệp.
20. Nhận diện được thể thức văn bản.
21. Áp dụng kỹ thuật trình bày văn bản.
22. Xác định được quy chế pháp lý về chữ ký, con dấu, nguyên tắc ra văn bản, thủ tục ban hành văn bản.

**5. Nội dung:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *STT* | *Chương/Chủ đề* | *Nhằm đạt KQHT* | *Số tiết* | |
| *LT* | *TH* |
| 1  1.1  1.2  1.3  1.4 | **Văn phòng doanh nghiệp**.  Khái niệm văn phòng, chức năng và nhiệm vụ của văn phòng.  Quá trình xử lý thông tin văn phòng.  Quá trình quản trị văn phòng  Tổ chức văn phòng doanh nghiệp | a, b, c | 3 |  |
| 2  2.1  2.2 | **Nhân tố con người trong văn phòng doanh nghiệp**  Nghề thư ký văn phòng, năng lực và phẩm chất của người thư ký.  Quản trị viên văn phòng, tiêu chuẩn của quản trị viên văn phòng. | d, e, f | 2 |  |
| 3  3.1  3.2  3.3 | **Tổ chức phòng làm việc và bố trí chỗ làm việc.**  Mục đích, ý nghĩa của tổ chức phòng làm việc và bố trí chỗ làm việc.  Các yếu tố ảnh hưởng đến năng suất lao động đến con người trong văn phòng.  Bố trí phòng làm việc và các trang thiết bị trong văn phòng. | g, h, i | 4 |  |
| 4  4.1  4.1.1  4.1.2  4.1.3  4.2  4.2.1  4.2.2  4.2.3  4.2.4 | **Quản trị thời gian** **và thông tin**  Thời gian:  Sự cần thiết phải quản trị thời gian.  Nguyên nhân làm mất thời gian.  Các biện pháp quản trị thời gian.  Thông tin  Tổng quan về hệ thống thông tin.  Xử lý công văn đến.  Xử lý công văn đi.  Lập và nộp hồ sơ tài liệu vào phòng lưu trữ cơ quan | j, k, l | 6 |  |
| 5  5.1  5.2  5.3  5.4 | **Tổ chức và điều hành cuộc họp**  Những vấn đề cần lưu ý khi tổ chức cuộc họp.  Phân loại các cuộc họp.  Trình tự tổ chức cuộc họp.  Trách nhiệm của những người tham gia cuộc họp. | m, n | 3 |  |
| 6  6.1  6.2  6.3  6.4 | **Tổ chức các sự kiện quan trọng**  Ý nghĩa của các sự kiện.  Những công việc trước sự kiện  Những công việc trong sự kiện.  Những công việc sau sự kiện. | o, p | 3 |  |
| 7  7.1  7.2  7.3  7.4 | **Tổ chức các chuyến đi công tác, đi khảo sát của lãnh đạo**  Mục đích các chuyến đi công tác, đi khảo sát.  Chuẩn bị các chuyến đi công tác, đi khảo sát.  Trách nhiệm của thư ký  Trách nhiệm của người đi công tác. | q, r | 3 |  |
| 8  8.1  8.2  8.3  8.4  8.5  8.6 | **Phân loại, phân cấp và cách soạn thảo các văn bản**  Phân loại văn bản.  Phân cấp phát hành văn bản.  Thể thức văn bản.  Kỹ thuật trình bày văn bản.  Quy chế pháp lý về chữ ký, con dấu, nguyên tắc ra văn bản, thủ tục ban hành văn bản.  Cách thức soạn thảo văn bản. | s, t, u, v | 6 |  |

**6. Tài liệu dạy và học:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *STT* | *Tên tác giả* | *Tên tài liệu* | *Năm xuất bản* | *Nhà xuất bản* | *Địa chỉ khai thác tài liệu* | *Mục đích*  *sử dụng* | |
| *Tài liệu chính* | *Tham khảo* |
| 1 | Lê Hồng Lam | Bài giảng Quản trị văn phòng | 2010 | Lưu hành nội bộ | Trang web BM QTKD. | X |  |
| 2 | Nguyễn Hữu Thân | Quản trị hành chánh văn phòng | 2007 | NXB Thống Kê | Thư viện | X |  |
| 3 | Vương Thị Kim Thanh | Quản trị hành chính văn phòng | 2009 | NXB Thống Kê | Thư viện |  | X |
| 5 | Lê Văn In – Phạm Hưng – Liêng Bích Ngọc | Nghiệp vụ văn phòng và nghề thư ký | 2001 | NXB TP. HCM | Thư viện |  | X |
| 6 | Vương Hoàng Tuấn | Những điều cần biết để soạn thảo văn bản | 2000 | NXB Trẻ | Thư viện |  | X |
| 7 | Dương Văn Khảm – Nguyễn Hữu Thới – Trần Hoàng | Nghiệp vụ thư ký văn phòng | 1997 | NXB Chính trị Quốc gia | Thư viện |  | X |

**7. Đánh giá kết quả học tập:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *STT* | *Hình thức đánh giá* | *Nhằm đạt KQHT* | *Trọng số (%)* |
| 1 | Các lần kiểm tra giữa kỳ | a, b, c, d, e, f, g, h, i, j,s,t,u,v | 40% |
| 2 | Chuyên cần/thái độ |  | 10% |
| 3 | Thi kết thúc học phần  - Hình thức thi: viết  - Đề mở: 🗆 Đề đóng: ⮽ | Tất cả KQHT | 50% |

**NHÓM GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN**

*(Ký và ghi họ tên)*

**ThS. Đỗ Thùy Trinh, ThS. Nguyễn Thị Hà Trang**

**TRƯỞNG KHOA/VIỆN TRƯỞNG BỘ MÔN** *(Ký và ghi họ tên) (Ký và ghi họ tên)*