

UBND TỈNH LÂM ĐỒNG  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐÀ LẠT  
-----o0o-----



**CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**  
**NGHỀ: QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG**  
**TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 469/QĐ-CĐNĐL ngày 23.tháng 8 năm 2023  
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Đà Lạt)*

*Lâm Đồng, năm 2023*



## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 469/QĐ-CĐDL ngày 23 tháng 8 năm 2023  
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Đà Lạt)*

**Tên ngành: Quản trị - Quản lý**

**Mã ngành: 63404**

**Tên nghề: Quản trị văn phòng (Office management)**

**Mã nghề: 6340403**

**Trình độ đào tạo: Cao đẳng**

**Hình thức đào tạo: Chính quy**

**Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp Trung học phổ thông hoặc tương đương**

**Thời gian đào tạo: 2,5 năm**

### **1. Mục tiêu đào tạo**

#### **1.1. Mục tiêu chung**

Chương trình đào tạo nghề Quản trị văn phòng (Office Management) là ngành chuyên đào tạo công việc liên quan đến các lĩnh vực triển khai thực hiện, theo dõi đánh giá, thiết kế, lên kế hoạch các hoạt động của văn phòng một cách hiệu quả. Quản trị văn phòng giúp phân tích và xây dựng nên hệ thống thông tin điện tử, thiết kế các trang mạng, trang thông tin phục vụ cho văn phòng và công tác quản lý dữ liệu, hồ sơ của công ty, doanh nghiệp.

Chương trình đào tạo nghề Quản trị văn phòng cung cấp cho sinh viên những kiến thức về lý luận thực tiễn về công tác văn thư, nhân lực quản lý, nhân lực phụ trách và các nhân viên trong văn phòng đáp ứng được nhu cầu tất yếu của các công ty, doanh nghiệp. Ngành này tập trung đào tạo những kiến thức cơ bản về nghiệp vụ trong công tác lưu trữ, quản trị văn thư, hành chính văn phòng tại các đơn vị, cơ quan, doanh nghiệp.

#### **1.2. Mục tiêu cụ thể**

##### **1.2.1. Kiến thức**

Liệt kê và trình bày những điểm chính của các văn bản quy phạm pháp luật và các quy định của cơ quan quản lý Nhà nước có liên quan đến công tác văn thư, lưu trữ và văn phòng.

Phân biệt được các loại văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hành chính và trình bày được các nội dung cơ bản về kỹ thuật soạn thảo và trình bày một số văn bản hành chính, thư từ giao dịch thương mại thông dụng.

Thực hiện thành thạo quy trình tổ chức quản lý và giải quyết văn bản đi – đến; quản lý và sử dụng con dấu; lập hồ sơ và nộp hồ sơ vào lưu trữ cơ quan.

##### **1.2.2. Kỹ năng**

- Xây dựng kế hoạch, chương trình công tác của cơ quan và người lãnh đạo; tổ chức các cuộc họp của cơ quan; tổ chức các chuyến đi công tác của cơ quan, tổ chức và lãnh đạo cơ quan; đảm bảo thông tin cho phục vụ hoạt động lãnh đạo và quản lý.

- Sắp xếp, lưu trữ hồ sơ theo trình tự, quy định.

- Thao tác thuần thạo quy trình quản lý văn bản đi – đến; quản lý và sử dụng con dấu của cơ quan, tổ chức theo đúng quy định của các cơ quan quản lý Nhà nước.

- Sử dụng thành thạo các trang thiết bị văn phòng thông dụng theo hướng dẫn của nhà sản xuất.

- Thao tác tương đối thuần thực nhiệm vụ phân loại tài liệu, bảo quản an toàn tài liệu lưu trữ hình thành trong quá trình hoạt động của cơ quan, tổ chức.

- Sử dụng thành thạo máy tính và các phần mềm ứng dụng cho văn phòng như: Microsoft word, Microsoft excel, phần mềm quản lý văn bản đi đến, lưu trữ hồ sơ.

- Thu thập kiến thức, nâng cao trình độ chuyên môn, đáp ứng yêu cầu công việc.

- Lập kế hoạch làm việc khoa học và chuyên nghiệp.

- Biết khai thác, ứng dụng các phần mềm tin học liên quan đến ngành học và đạt chuẩn do nhà trường tổ chức kiểm tra.

- Giao tiếp tốt, linh hoạt, lịch sự trong công việc, làm việc hiệu quả khi độc lập tác nghiệp hay khi hợp tác làm việc theo nhóm, hội nhập được trong môi trường quốc tế.

- Thái độ làm việc/kỷ luật lao động (mức độ tự chủ và trách nhiệm cá nhân trong việc áp dụng kiến thức, kỹ năng để thực hiện nhiệm vụ chuyên môn).

- Thể hiện ý thức, trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp, ý thức tổ chức kỷ luật lao động và tôn trọng nội quy nơi làm việc.

- Linh hoạt, tích cực làm việc trong mọi điều kiện.

- Thể hiện bản lĩnh, tự tin, sáng tạo, có khả năng làm việc độc lập hoặc làm việc theo nhóm.

- Tuân thủ các qui trình sử dụng và bảo quản các thiết bị văn phòng.

### **1.3. Mức độ tự chủ, chịu trách nhiệm**

- Người học có ý thức trách nhiệm trong công việc và cuộc sống.

- Tuân thủ các quy định, nội quy và kỷ luật của đơn vị.

- Luôn tạo dựng mối quan hệ hợp tác với đồng nghiệp, giúp đỡ nhau trong công việc.

- Có phẩm chất chính trị và đạo đức nghề nghiệp tốt.

- Làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong văn phòng hành chính, doanh nghiệp nhà nước hoặc tư nhân đạt kết quả.

- Tự xử lý các công việc hàng ngày trong nghiệp vụ văn phòng.

- Có khả năng tự tìm việc làm, tự tạo việc làm, học tập nâng cao trình độ.

- Có khả năng trình bày ý tưởng và đưa ra các sáng kiến mới.

- Có ý thức phục vụ cộng đồng.

- Có tinh thần cầu tiến.

- Có khả năng thích ứng cao với môi trường làm việc đa dạng và luôn thay đổi.

#### 1.4. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

- Các chức danh có thể đảm nhận các công việc: nhân viên hành chính, văn thư – lưu trữ; nhân viên văn phòng, văn thư – thủ quỹ, hậu cần, quản trị thiết bị, lễ tân, kinh doanh, hỗ trợ khách hàng, kinh doanh, bán hàng.

- Sau khi ra trường, sinh viên ngành Quản trị văn phòng có thể đảm nhận các công việc về văn phòng, phòng hành chính

- Các công việc liên quan đến giao tiếp, hỗ trợ, tìm kiếm khách hàng của các cơ quan Đảng, Nhà nước từ trung ương đến địa phương.

- Các công ty, doanh nghiệp nội địa và liên doanh với nước ngoài; các tổ chức chính trị - xã hội.

- Tổ chức xã hội nghề nghiệp.

#### 2. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học

- Số lượng môn học, mô đun: 33 (91 tín chỉ)

- Khối lượng kiến thức toàn khoá học: 2361 giờ

- Khối lượng các môn học chung/đại cương: 471 giờ

- Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 1890 giờ

- Khối lượng lý thuyết: 615 giờ; Thực hành, thực tập, thí nghiệm: 1746 giờ

#### 3. Nội dung chương trình

Mã MH/ MD	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ bài tập/ thảo luận/ kiểm tra	Kiểm tra
<b>I</b>	<b>Các môn học chung/đại cương</b>	<b>21</b>	<b>471</b>	<b>184</b>	<b>261</b>	<b>26</b>
C0101	Giáo dục chính trị	4	75	41	29	5
C0102	Pháp luật	2	30	18	10	2
C0103	Giáo dục thể chất	5	120	42	72	6
C0104	Giáo dục quốc phòng và An ninh	3	75	15	58	2
C0105	Tin học	2	60	5	51	4
C0106	Tiếng Anh	3	75	36	35	4
C0107	Bảo vệ tài nguyên và môi trường	2	36	27	6	3
<b>II</b>	<b>Các môn học, mô đun chuyên môn ngành, nghề</b>	<b>70</b>	<b>1890</b>	<b>431</b>	<b>1404</b>	<b>55</b>
<b>II.1</b>	<b>Các môn học, mô đun cơ sở</b>	<b>20</b>	<b>420</b>	<b>176</b>	<b>224</b>	<b>20</b>
MH08	Kỹ năng giao tiếp và ứng xử	2	45	15	28	2

Mã MH/ MĐ	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ bài tập/ thảo luận/ kiểm tra	Kiểm tra
MH09	Cơ sở văn hóa Việt Nam	2	45	15	28	2
MH10	Lịch sử văn minh thế giới	2	45	15	28	2
MH11	Luật hành chính nhà nước Việt Nam	2	45	15	28	2
MH12	Marketing cơ bản	2	45	15	28	2
MH13	Kinh tế vi mô	2	45	15	28	2
MH14	Quản trị học	2	30	28	0	2
MH15	Lý thuyết thống kê	2	30	28	0	2
MH16	Tiếng Việt thực hành	2	45	15	28	2
MH17	Logic học	2	45	15	28	2
<b>II.2</b>	<b>Môn học, mô đun chuyên môn ngành, nghề</b>	<b>48</b>	<b>1425</b>	<b>240</b>	<b>1152</b>	<b>33</b>
MH18	Văn bản quản lý hành chính nhà nước	2	45	15	28	2
MH19	Thông tin học đại cương	3	75	15	57	3
MH20	Quản trị hành chính văn phòng	2	45	15	28	2
MH21	Tổ chức lao động khoa học và thiết bị văn phòng	3	60	30	27	3
MH22	Nghiệp vụ công tác văn thư	4	90	30	56	4
MH23	Nghiệp vụ thư ký văn phòng	4	90	30	56	4
MH24	Quản trị nguồn nhân lực	2	45	15	28	2
MH25	Tâm lý học quản lý	2	45	15	28	2
MH26	Tổ chức và sử dụng tài liệu lưu trữ	2	45	15	28	2
MH27	Tiếng Anh văn phòng	2	45	15	28	2
MH28	Ứng dụng CNTT trong quản lý văn phòng	3	75	15	57	3
MH29	Công tác văn thư lưu trữ ở doanh nghiệp	2	45	15	28	2
MH30	Văn hóa tổ chức	2	45	15	28	2
MĐ33	Thực tập nghề nghiệp	5	225	0	225	0
MĐ34	Chuyên đề tốt nghiệp	10	450	0	450	0
<b>II.3</b>	<b>Môn học, mô đun tự chọn (chọn</b>	<b>2</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

Mã MH/ MD	Tên môn học, mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ bài tập/ thảo luận/ kiểm tra	Kiểm tra
	<i>1 trong 2 môn học sau sau)</i>					
MH31	Kỹ năng thuyết trình	2	45	15	28	2
MH32	Lưu trữ tài liệu nghe, nhìn	2	45	15	28	2
<b>Tổng cộng</b>		<b>91</b>	<b>2361</b>	<b>615</b>	<b>1665</b>	<b>81</b>

#### 4. Hướng dẫn sử dụng chương trình

4.1. Các môn học chung bắt buộc thực hiện theo Thông tư do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành.

4.2. Hướng dẫn xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa:

- Quá trình đào tạo cần tổ chức các hoạt động ngoại khóa như văn hóa, văn nghệ, thể thao, tham quan dã ngoại để tăng cường khả năng giao tiếp cho sinh viên. Ngoài ra cần trang bị các đầu sách, giáo trình tại thư viện để phục vụ quá trình nghiên cứu các kiến thức chuyên môn và tìm kiếm thông tin nghề nghiệp trên mạng Internet;

- Để sinh viên có nhận thức đầy đủ về nghề nghiệp đang theo học, trường nên bố trí tham quan một số cơ sở doanh nghiệp đang sản xuất kinh doanh phù hợp với nghề đào tạo;

- Thời gian hoạt động ngoại khóa được bố trí ngoài thời gian đào tạo chính khóa.

4.3. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun:

- Thời gian tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun cần được xác định và có hướng dẫn cụ thể theo từng môn học, mô đun trong chương trình đào tạo.

4.4. Hướng dẫn xét công nhận tốt nghiệp:

Người học phải học hết chương trình đào tạo trình độ cao đẳng Quản trị văn phòng và phải tích lũy đủ 91 tín chỉ theo quy định trong chương trình đào tạo.

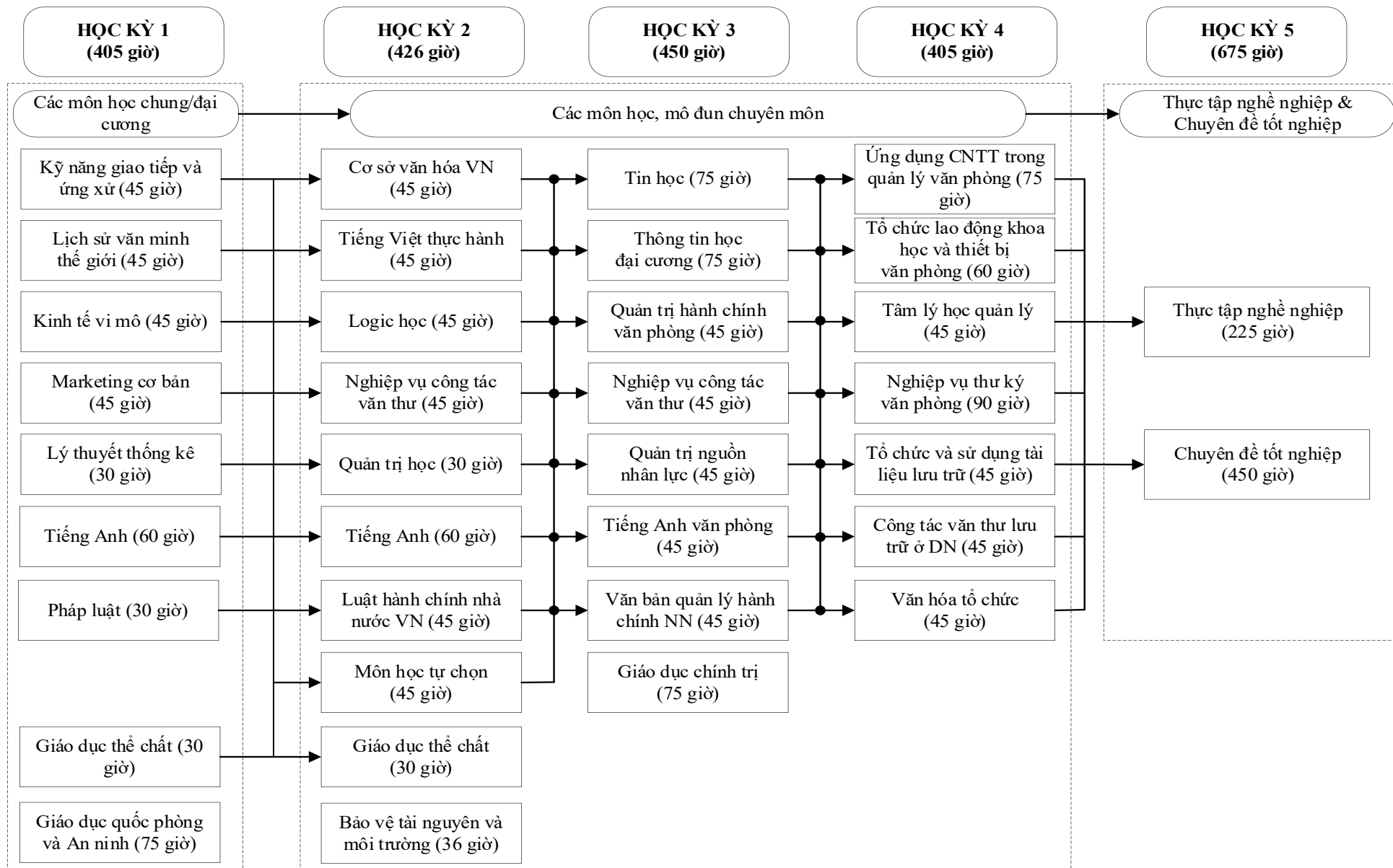
+ Hiệu trưởng nhà trường căn cứ vào kết quả tích lũy của người học để quyết định việc công nhận tốt nghiệp cho người học.

+ Hiệu trưởng nhà trường căn cứ vào kết quả xét công nhận tốt nghiệp để cấp bằng tốt nghiệp và công nhận danh hiệu cử nhân thực hành Quản trị văn phòng.

**HIỆU TRƯỞNG**

(Đã ký)

**Bùi Quang Sơn**





## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Kỹ năng giao tiếp và ứng xử

**Mã môn học:** MH08

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Kỹ năng giao tiếp và ứng xử được bố trí giảng dạy trước hoặc sau các môn cơ sở khác của nghề.

2. Tính chất: Kỹ năng giao tiếp và ứng xử là môn học cơ sở nghề thuộc các môn học trong chương trình khung đào tạo trình độ Cao đẳng Quản trị văn phòng. Môn học này nhằm trang bị cho người học những kiến thức về kỹ năng cơ bản về giao tiếp.

### II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Nhận biết được bản chất của hoạt động giao tiếp trong kinh doanh
- Giải thích được các học thuyết về giao tiếp
- Mô tả được quá trình giao tiếp và phân biệt được các loại hình giao tiếp
- Hiểu và phân biệt được tập quán giao tiếp của các tôn giáo và tập quán giao tiếp của các quốc gia và vùng lãnh thổ.

2. Về kỹ năng:

- Hình thành được các kỹ năng về các nghi thức giao tiếp cơ bản
- Hình thành được kỹ năng nghe có hiệu quả
- Nhận biết và khắc phục được rào cản trong giao tiếp
- Thực hiện được một số kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập.
- Vận dụng được các kiến thức tự nghiên cứu, học tập và kiến thức, kỹ năng đã được học để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định.

### III. Nội dung môn học:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Khái quát về hoạt	4	3	1	

	<p>động giao tiếp</p> <p>1. Bản chất của giao tiếp</p> <p>2. Phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp</p>				
2	<p>Chương 2: Nghi thức giao tiếp xã giao</p> <p>1. Nghi thức gặp gỡ, làm quen</p> <p>2. Nghi thức xử sự trong giao tiếp</p> <p>3. Nghi thức tổ chức tiếp xúc và chiêu đãi</p> <p>4. Trang phục</p>	16	4	12	
3	<p>Chương 3: Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh</p> <p>1. Kỹ năng giao tiếp bằng lời nói trong kinh doanh</p> <p>2. Kỹ năng nghe có hiệu quả trong giao tiếp</p> <p>3. Kỹ năng soạn thư điện tử (email) trong kinh doanh</p>	16	6	9	1
4	<p>Chương 4: Tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới</p> <p>1. Tập quán giao tiếp theo tôn giáo</p> <p>2. Tập quán giao tiếp theo vùng lãnh thổ</p>	9	2	6	1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

**Chương 1: Khái quát về hoạt động giao tiếp**

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu:

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Nhận biết được bản chất của hoạt động giao tiếp
- Mô tả được quá trình giao tiếp
- Phân biệt được các loại hình giao tiếp
- Giải thích được các học thuyết về giao tiếp

2. Nội dung chương

2.1. Bản chất của giao tiếp

- 2.1.1. Giao tiếp là gì
- 2.1.2. Quá trình giao tiếp
- 2.1.3. Các loại hình giao tiếp
- 2.2. Phong cách sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp
  - 2.2.1. Ngôn ngữ nói
  - 2.2.2. Ngôn ngữ viết
  - 2.2.3. Ngôn ngữ biểu cảm
- 2.3. Các học thuyết về giao tiếp
  - 2.3.1. Học thuyết về giao tiếp ở người
  - 2.3.2. Hệ thống cấp độ nhu cầu của Maslow
  - 2.3.3. Các học thuyết của Mc Gregor
  - 2.3.4. Học thuyết phân tích giao dịch

## **Chương 2: Nghi thức giao tiếp xã giao**

Thời gian: 16 giờ

### 1. Mục tiêu:

Học xong chương này, người học có khả năng:

Hình thành được các kỹ năng về các nghi thức giao tiếp cơ bản

### 2. Nội dung chương

- 2.1. Nghi thức gặp gỡ, làm quen
  - 2.1.1. Chào hỏi
  - 2.1.2. Giới thiệu làm quen
  - 2.1.3. Bắt tay
  - 2.1.4. Danh thiếp
  - 2.1.5. Ôm hôn
  - 2.1.6. Tặng hoa
  - 2.1.7. Khoác tay
  - 2.1.8. Mời nháy
- 2.2. Nghi thức xử sự trong giao tiếp
  - 2.2.1. Ra vào cửa
  - 2.2.2. Lên xuống cầu thang
  - 2.2.3. Sử dụng thang máy
  - 2.2.4. Ghế ngồi và cách ngồi
  - 2.2.5. Quà tặng
  - 2.2.6. Sử dụng xe hơi
  - 2.2.7. Tiếp xúc nơi công cộng
- 2.3. Nghi thức tổ chức tiếp xúc và chiêu đãi
  - 2.3.1. Tổ chức tiếp xúc và tham dự tiếp xúc
  - 2.3.2. Tổ chức chiêu đãi và dự tiệc chiêu đãi
- 2.4. Trang phục
  - 2.4.1. Trang phục nữ giới

## 2.4.2. Trang phục nam giới

### **Chương 3: Kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh**

Thời gian: 16 giờ

#### 1. Mục tiêu:

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Vận dụng được kỹ năng giao tiếp bằng lời nói trong kinh doanh
- Hình thành được kỹ năng nghe có hiệu quả
- Thực hiện được kỹ năng soạn thảo email trong kinh doanh

#### 2. Nội dung chương

##### 2.1. Kỹ năng giao tiếp bằng lời nói trong kinh doanh

###### 2.1.1. Kỹ năng thuyết trình

###### 2.1.2. Kỹ năng phỏng vấn

###### 2.1.3. Kỹ năng nói chuyện qua điện thoại

##### 2.2. Kỹ năng nghe có hiệu quả trong giao tiếp

###### 2.2.1. Tầm quan trọng của kỹ năng nghe

###### 2.2.2. Kỹ năng lắng nghe có hiệu quả

##### 2.3. Kỹ năng soạn thư điện tử (email) trong kinh doanh

###### 2.3.1. Cấu trúc của Email

###### 2.3.2. Những điều cần lưu ý khi soạn thư điện tử (email) trong kinh doanh

#### Kiểm tra

### **Chương 4: Tập quán giao tiếp tiêu biểu trên thế giới**

Thời gian: 9 giờ

#### 1. Mục tiêu:

Học xong chương này, người học có khả năng:

- Mô tả và phân biệt được tập quán giao tiếp của các tôn giáo
- Mô tả và phân biệt được tập quán giao tiếp của các quốc gia và vùng lãnh thổ

#### 2. Nội dung chương

##### 2.1. Tập quán giao tiếp theo tôn giáo

###### 2.1.1. Phật giáo

###### 2.1.2. Hồi giáo

###### 2.1.3. Cơ đốc giáo

##### 2.2. Tập quán giao tiếp theo vùng lãnh thổ

###### 2.2.1. Tập quán giao tiếp người Châu Á

###### 2.2.2. Tập quán giao tiếp người Châu Âu

###### 2.2.3. Tập quán giao tiếp người Nam Mỹ và người Bắc Mỹ

###### 2.2.4. Tập quán giao tiếp người Châu Úc

###### 2.2.5. Tập quán giao tiếp người Châu Phi

### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projecto

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:

- Giáo trình, đề cương, giáo án
- Mô hình học cụ: bảng biểu, sơ đồ, đồ thị,...
- Bài tập thực hành

4. Các điều kiện khác: Ngân hàng câu hỏi trắc nghiệm môn kỹ năng giao tiếp.

## **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

### 1. Nội dung:

- Kiến thức: Kiểm tra lý thuyết với các nội dung đã học có liên hệ với thực tiễn.
- Kỹ năng: Kiểm tra và đánh giá các bài thảo luận của các nhóm qua các bài thực hành.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Tiếp cận và giải quyết các vấn đề giao tiếp phù hợp với xu thế phát triển hiện nay.

### 2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá:
  - + Đánh giá trong quá trình học: Kiểm tra viết (Tự luận và trắc nghiệm)
  - + Đánh giá cuối môn học: Kiểm tra theo hình thức: Vấn đáp, Viết (Tự luận, Trắc nghiệm)
- Thời gian:
  - + Đánh giá trong quá trình học: 45 phút/bài
  - + Đánh giá cuối môn học: 60 phút

## **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình được áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Phương pháp giảng dạy:

Trong khi giảng dạy giáo viên có thể áp dụng kết hợp các phương pháp giảng dạy lý thuyết như: diễn giảng, quy nạp, nêu vấn đề, có sơ đồ hình vẽ minh họa. Rèn luyện kỹ năng thực hành các nghi thức, tổ chức thảo luận theo nhóm các bài tập xử lý tình huống.

- Đối với giáo viên, giảng viên:

Trên cơ sở chương trình môn học phải nghiên cứu tài liệu để viết bài giảng. Chuẩn bị sưu tầm sơ đồ, tranh ảnh, hình họa để minh họa nội dung bài giảng. Xây dựng những bài tập tình huống để người học thực hành và rèn luyện kỹ năng xử lý tình huống.

- Đối với người học:

+ Để tiếp thu tốt những kiến thức chung về hoạt động giao tiếp, ứng xử, người học phải tìm tòi, nghiên cứu tài liệu, tích cực tham gia xây dựng bài giảng, giải quyết những tình huống trong bài tập do giáo viên hay người học trong lớp đưa ra.

+ Tự quan sát, tạo môi trường thuận lợi, vận dụng những kiến thức đã học trong thực tế cuộc sống và công việc. Từng bước hình thành kỹ năng giao tiếp thông thường và kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh.

3. Những trọng tâm cần chú ý: Chương 2, 3.

4. Tài liệu tham khảo:

- *Giáo trình kỹ năng giao tiếp trong kinh doanh*, Trường Cao đẳng nghề Đà Lạt, 2017.

- Văn hóa ứng xử & nghệ thuật giao tiếp nơi công sở, NXB Lao Động, 2013.

- Duyên Hải, *79 quy tắc hay trong giao tiếp*, NXB Lao động, 2015.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Cơ sở văn hóa Việt Nam

**Mã môn học:** MH09

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Là môn học cơ sở trong chương trình đào tạo ngành Quản trị văn phòng, trình độ Cao đẳng.

2. Tính chất: Là môn học cơ sở bắt buộc. Đây là môn học lý thuyết kết hợp với thực hành, thảo luận. Đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức kiểm tra tự luận.

### II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

Nắm bắt được những kiến thức cơ bản nhất về văn hóa, những đặc trưng cơ bản về văn hóa truyền thống Việt Nam thông qua các thành tố văn hóa: nhận thức, tổ chức, ứng xử. Trang bị cho người học sự hiểu biết về một số phong tục tập quán, tín ngưỡng, tôn giáo, văn hóa ăn uống, trang phục, nhà cửa, đi lại của người Việt.

2. Về kỹ năng:

- Rèn luyện khả năng tư duy logic, các kỹ năng phân tích, suy luận, hệ thống hoá, tổng hợp, khái quát trong việc nghiên cứu một vấn đề văn hóa nói riêng và các vấn đề khoa học xã hội nói chung.

- Sau khi kết thúc môn học, người học có thể vận dụng các kiến thức đã học để phân tích, giải thích và đánh giá các sự kiện, các vấn đề văn hóa đã và đang diễn ra trong thực tiễn đời sống.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến môn học.

- Có khả năng tìm hiểu tài liệu để làm bài thuyết trình theo yêu cầu của giáo viên.

- Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào các môn học tiếp theo.

- Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc công nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành.

### III. Nội dung môn học:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Văn hóa và các khái niệm liên quan; khái quát về văn	7	3	4	

	hóa Việt Nam 1.1. Văn hóa và các khái niệm có liên quan 1.2. Khái quát về văn hóa Việt Nam				
2	Chương 2: Văn hóa nhận thức 2.1. Tư tưởng xuất phát về bản chất của vũ trụ 2.2. Triết lý về cấu trúc không gian – thời gian của vũ trụ Kiểm tra	11	3	7	1
3	Chương 3: Văn hóa tinh thần 3.1. Tín ngưỡng, tôn giáo 3.2. Phong tục tập quán, lễ hội 3.3. Văn hóa giao tiếp và nghệ thuật ngôn từ	14	4	10	
4	Chương 4: Văn hóa tổ chức 4.1. Văn hóa tổ chức đời sống cá nhân 4.2. Văn hóa tổ chức đời sống tập thể Kiểm tra	13	5	7	1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

## 2. Nội dung chi tiết:

### **Chương 1: Văn hóa và các khái niệm liên quan; khái quát về văn hóa Việt Nam**

Thời gian: 7 giờ

#### 1. Mục tiêu:

Hiểu biết các khái niệm văn hóa cũng như các khái niệm khác có liên quan, chức năng văn hóa, đặc trưng các loại hình văn hóa cũng như có cái nhìn khái quát về đặc trưng văn hóa Việt Nam qua không gian và thời gian.

#### 2. Nội dung chương

##### 2.1. Văn hóa và các khái niệm có liên quan

###### 2.1.1. Khái niệm văn hóa

###### 2.1.2. Các đặc trưng và chức năng của văn hóa

###### 2.1.3. Phân biệt văn hóa với văn minh, văn hiến, văn vật

##### 2.2. Khái quát về văn hóa Việt Nam

###### 2.2.1. Loại hình văn hóa gốc nông nghiệp

###### 2.2.2. Chủ thể và thời gian văn hóa Việt Nam



### 2.2.3. Không gian các vùng văn hóa Việt Nam

#### **Chương 2: Văn hóa nhận thức**

Thời gian: 11 giờ

##### 1. Mục tiêu:

Hiểu được đặc điểm trong nhận thức của người Việt về vũ trụ, triết lý âm dương và sự ảnh hưởng đến tính cách người Việt.

##### 2. Nội dung chương

###### 2.1. Tư tưởng xuất phát về bản chất của vũ trụ

###### 2.1.1. Triết lý âm dương: bản chất và khái niệm

###### 2.1.2. Triết lý âm dương và tính cách người Việt

###### 2.2. Triết lý về cấu trúc không gian – thời gian của vũ trụ

###### 2.2.1. Tam tài

###### 2.2.2. Ngũ hành

###### 2.2.3. Lịch và lịch âm dương

###### 2.2.4. Hệ đếm can chi

##### Kiểm tra

#### **Chương 3: Văn hóa tinh thần**

Thời gian: 14 giờ

##### 1. Mục tiêu:

Nắm được đặc điểm của một số tín ngưỡng, tôn giáo, phong tục tập quán ở Việt Nam cũng như một số đặc trưng về cách thức giao tiếp và nghệ thuật ngôn từ của người Việt.

##### 2. Nội dung chương

###### 2.1. Tín ngưỡng, tôn giáo

###### 2.1.1. Tín ngưỡng

###### 2.1.2. Tôn giáo

###### 2.2. Phong tục tập quán, lễ hội

###### 2.2.1. Phong tục tập quán

###### 2.2.2. Lễ hội

###### 2.3. Văn hóa giao tiếp và nghệ thuật ngôn từ

###### 2.3.1. Các đặc trưng cơ bản trong giao tiếp

###### 2.3.2. Một số đặc trưng cơ bản trong nghệ thuật ngôn từ

#### **Chương 4: Văn hóa tổ chức**

Thời gian: 13 giờ

##### 1. Mục tiêu:

Hiểu được cách thức ứng xử độc đáo của người Việt với môi trường tự nhiên, môi trường xã hội, các hình thức tổ chức xã hội đặc thù của văn hóa Việt Nam truyền thống.

##### 2. Nội dung chương

###### 2.1. Văn hóa tổ chức đời sống cá nhân

###### 2.1.1. Âm thực

###### 2.1.2. Trang phục

2.1.3. Nhà cửa

2.2. Văn hóa tổ chức đời sống tập thể

2.2.1. Sơ đồ tổ chức xã hội Việt Nam truyền thống

2.2.2. Quy luật chung của tổ chức xã hội Việt Nam truyền thống

Kiểm tra

#### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projecto

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bút, giấy, bảng đen, phấn

Dụng cụ: Máy tính cá nhân, Bút, giấy, bảng đen, phấn

4. Các điều kiện khác:

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung:

- Kiến thức: Trình bày được các kiến thức về văn hoá, hiểu những đặc trưng văn hóa cơ bản của người Việt.

- Kỹ năng: Vận dụng các kiến thức đã học để phân tích, giải thích và đánh giá các sự kiện, các vấn đề văn hóa đã và đang diễn ra trong thực tiễn đời sống để có cách ứng xử phù hợp trong cuộc sống nói chung và công việc nói riêng.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có khả năng tự nghiên cứu, tham khảo tài liệu có liên quan đến mô đun.

+ Có khả năng tìm hiểu tài liệu để làm bài thuyết trình theo yêu cầu của giáo viên.

+ Có khả năng vận dụng các kiến thức liên quan vào các môn học tiếp theo.

+ Có ý thức, động cơ học tập chủ động, đúng đắn, tự rèn luyện tác phong làm việc công nghiệp, khoa học và tuân thủ các quy định hiện hành.

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá:

Số lượng bài kiểm tra: 02 bài; Kiểm tra thường xuyên: 02 bài

Kiểm tra kết thúc môn học:

+ Hình thức: Kiểm tra tự luận

+ Thang điểm 10.

- Thời gian: 60 - 90 phút

#### **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

+ Có chương trình môn học.

+ Có bài giảng chi tiết.

+ Chuẩn bị tốt các tài liệu minh họa và áp dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy để phát huy tính chủ động, tích cực cho người học.

+ Phân chia nhóm thuyết trình.

+ Có phương pháp đánh giá phù hợp với từng đối tượng sinh viên.

- Đối với người học:

+ Hoàn thành các bài thuyết trình.

+ Chủ động trong học tập và tìm hiểu tài liệu liên quan đến môn học.

3. Những trọng tâm cần chú ý: Chương 3, 4.

4. Tài liệu tham khảo:

Đào Duy Anh (2021), *Việt Nam văn hóa sử cương*, NXB Văn học, Hà Nội.

Toan Ánh (2023), *Nếp cũ*, NXB Trẻ, TP.HCM.

Phan Kế Bính (2021), *Việt Nam phong tục*, NXB Văn học, Hà Nội.

Đình Gia Khánh, Cù Huy Cận (chủ biên) (1995), *Các vùng văn hóa ở Việt Nam*, NXB Văn học, Hà Nội.

Phan Ngọc (2018), *Một thức nhận về văn hóa Việt Nam*, NXB Thế giới, Hà Nội.

Trần Ngọc Thêm (2022), *Cơ sở văn hóa Việt Nam*, NXB Đại học quốc gia TP.HCM, TP.HCM.

Lê Minh Quốc (2020), *Dấu ấn khơi dòng văn hóa Việt*, NXB Tổng hợp TP.HCM, TP.HCM.

Trần Quốc Vượng (2015), *Văn hóa Việt Nam tìm tòi và suy ngẫm*, NXB Văn học, Hà Nội.

Trần Quốc Vượng (chủ biên) (2006), *Cơ sở văn hóa Việt Nam*, NXB Giáo dục, Hà Nội.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Lịch sử văn minh thế giới

**Mã môn học:** MH10

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Là môn học cơ sở trong chương trình đào tạo ngành Quản trị văn phòng, trình độ Cao đẳng.

2. Tính chất: Là môn học cơ sở bắt buộc. Đây là môn học lý thuyết kết hợp với thực hành, thảo luận. Đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức kiểm tra tự luận.

### II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

Cung cấp cho sinh viên những hiểu biết cơ bản về những thành tựu văn minh tiêu biểu của nhân loại từ thời cổ đại cho đến hiện đại, tạo nền tảng cho sinh viên sau khi tốt nghiệp có thể vận dụng kiến thức đã được tích lũy vào công việc của mình.

2. Về kỹ năng:

Bồi dưỡng kỹ năng phân tích, tổng hợp, so sánh, khái quát hóa, liên hệ và ứng dụng kiến thức đã học vào thực tế.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên có năng lực tự học, tự nghiên cứu, tích cực, chủ động lĩnh hội và vận dụng kiến thức vào thực tiễn.

Giáo dục cho sinh viên có nhân sinh quan đúng đắn, lòng tự hào, biết trân trọng và có ý thức giữ gìn các giá trị văn minh nhân loại, trên cơ sở đó góp phần bảo lưu bản sắc văn hóa dân tộc.

### III. Nội dung môn học:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Phần 1: Văn minh thế giới thời cổ trung đại Bài mở đầu	1	1	0	
2	Chương 1: Văn minh phương Đông cổ trung đại	14	4	10	
3	Chương 2: Văn minh phương Tây cổ trung đại	13	4	7	2

4	Phần 2: Văn minh thế giới thời cận hiện đại Chương 3: Sự tiếp xúc của các nền văn minh thế kỷ XVI	5	1	4	
5	Chương 4: Sự xuất hiện nền văn minh công nghiệp	5	2	3	
6	Chương 5: Các trào lưu tư tưởng và văn học nghệ thuật	3	1	2	
7	Chương 6: Văn minh thế giới thế kỷ XX, XXI	4	2	2	
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

**Phần 1: Văn minh thế giới thời cổ trung đại**

Bài mở đầu

Thời gian: 01 giờ

1. Các khái niệm cơ bản
2. Những dấu hiệu văn minh trong thời kì công xã nguyên thủy
3. Các nền văn minh lớn trên thế giới

**Chương 1: Văn minh Phương Đông cổ trung đại**

Thời gian:

14 giờ

1. Mục tiêu:

Sinh viên nắm được những kiến thức cơ bản về:

- Cơ sở hình thành của các nền văn minh Ai Cập, Lưỡng Hà, Arập, Ấn Độ, Trung Quốc.
- Những thành tựu văn hóa cơ bản của cư dân Ai Cập, Lưỡng Hà, Arập, Ấn Độ, Trung Quốc.

2. Nội dung chương

2.1. Văn minh Ai Cập cổ đại

2.1.1. Tổng quan về Ai Cập cổ đại

2.1.2. Những thành tựu chủ yếu của văn minh Ai Cập cổ đại

2.2. Văn minh Lưỡng Hà cổ đại

2.2.1. Tổng quan về Lưỡng Hà cổ đại

2.2.2. Những thành tựu chủ yếu của văn minh Lưỡng Hà cổ đại

2.3. Văn minh Arập

2.3.1. Tổng quan về Arập

2.3.2. Những thành tựu chủ yếu của văn minh Arập

2.4. Văn minh Ấn Độ

2.4.1. Tổng quan về Ấn Độ

2.4.2. Những thành tựu chủ yếu của văn minh Ấn Độ

## 2.5. Văn minh Trung Quốc

### 2.5.1. Tổng quan về Trung Quốc

### 2.5.2. Những thành tựu chủ yếu của văn minh Trung Quốc

## **Chương 2: Văn minh phương Tây cổ trung đại**

Thời gian: 13 giờ

### 1. Mục tiêu:

Sinh viên nắm được những kiến thức cơ bản về:

- Cơ sở hình thành của nền văn minh Hy Lạp, La Mã
- Những thành tựu văn hóa cơ bản của cư dân Hy Lạp, La Mã
- Sự ra đời và phát triển của đạo Kitô
- Những thành tựu chính của văn hóa Tây Âu thời trung đại.
- Phong trào văn hóa Phục Hưng, phong trào cải cách tôn giáo và ý nghĩa của các phong trào này.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Văn minh Hy Lạp và La Mã cổ đại

##### 2.1.1. Tổng quan về Hy Lạp và La Mã cổ đại

##### 2.1.2. Những thành tựu chủ yếu của văn minh Hy Lạp và La Mã

##### 2.1.3. Đạo Kitô

#### 2.2. Lịch sử văn minh phương Tây thời trung đại

##### 2.2.1. Sự thành lập các quốc gia mới ở Tây Âu

##### 2.2.2. Văn hóa Tây Âu từ thế kỷ V – X

##### 2.2.3. Văn hóa Tây Âu từ thế kỷ XI – XIV

##### 2.2.4. Phong trào văn hóa Phục Hưng

##### 2.2.5. Phong trào cải cách tôn giáo và sự ra đời của đạo Tin Lành

Kiểm tra giữa kì: Sau khi học xong chương 2.

## **Phần 2: Văn minh thế giới thời cận hiện đại**

## **Chương 3: Sự tiếp xúc của các nền văn minh thế kỷ XVI**

Thời gian: 05 giờ

### 1. Mục tiêu:

Sinh viên nắm được những kiến thức cơ bản về:

- Sự tiến bộ của kỹ thuật hàng hải và những cuộc phát kiến địa lý
- Những thành tựu văn hóa cơ bản của cư dân châu Mỹ

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Kỹ thuật hàng hải và những phát kiến địa lý

#### 2.2. Văn minh châu Mỹ

#### 2.3. Quá trình thực dân hóa

## **Chương 4: Sự xuất hiện nền văn minh công nghiệp**

Thời gian: 05 giờ

### 1. Mục tiêu:

Sinh viên cần nắm những kiến thức cơ bản về những thành tựu của cách mạng công nghiệp ở Anh, những tiến bộ về KHKT và hệ quả của nó.

### 2. Nội dung chương

- 2.1. Sự ra đời của các quốc gia tư sản
- 2.2. Bước đầu cách mạng công nghiệp ở Anh
  - 2.2.1. Những điều kiện dẫn tới cuộc Cách mạng công nghiệp ở Anh
  - 2.2.2. Những thành tựu của Cách mạng công nghiệp
  - 2.2.3. Những hệ quả của cách mạng công nghiệp
- 2.3. Những tiến bộ về khoa học kỹ thuật
  - 2.3.1. Những phát minh khoa học tạo nên cuộc cách mạng tri thức thế kỉ XVII-XVIII
  - 2.3.2. Những phát minh khoa học - kỹ thuật nổi bật trong thế kỉ XIX
- 2.4. Chủ nghĩa thực dân phương Tây

**Chương 5: Các trào lưu tư tưởng và văn học nghệ thuật**      Thời gian: 03 giờ

1. Mục tiêu:

Sinh viên cần nắm những kiến thức cơ bản về:

- Trào lưu Triết học Ánh Sáng
- Các học thuyết của giai cấp tư sản, giai cấp vô sản.

2. Nội dung chương

- 2.1. Trào lưu Triết học Ánh sáng thế kỉ XVIII
- 2.2. Những học thuyết xã hội
  - 2.2.1. Học thuyết về quyền tự do cá nhân và quốc gia dân tộc thế kỉ XIX
  - 2.2.2. Tư tưởng chủ nghĩa xã hội không tưởng
  - 2.2.3. Học thuyết Mác – Học thuyết CNXH khoa học
- 2.3. Các trào lưu văn học nghệ thuật
  - 2.3.1. Văn học
  - 2.3.2. Nghệ thuật

**Chương 6: Văn minh nhân loại thế kỷ XX, XXI**      Thời gian: 04 giờ

1. Mục tiêu:

Sinh viên cần nắm những kiến thức cơ bản về:

- Cơ sở hình thành và những thành tựu cơ bản của nền văn minh XHCN
- Những thành tựu văn minh của loài người nửa thế kỉ XX đến đầu thế kỉ XXI

2. Nội dung chương

- 2.1. Cách mạng tháng Mười Nga và văn minh Xã hội chủ nghĩa
  - 2.1.1. Cách mạng tháng Mười Nga
  - 2.1.2. Những thành tựu chủ yếu trong công cuộc xây dựng CNXH ở Liên Xô
  - 2.1.3. Những tiến bộ của khoa học kỹ thuật nửa đầu thế kỉ XX
- 2.2. Chiến tranh thế giới và sự phá hoại văn minh nhân loại
  - 2.2.1. Những cuộc chiến tranh thế giới
  - 2.2.2. Sự phá hoại văn minh nhân loại
- 2.3. Văn minh nhân loại nửa sau thế kỷ XX – đầu thế kỷ XXI
  - 2.3.1. Cuộc cách mạng khoa học công nghệ lần thứ 3

### 2.3.2. Cuộc cách mạng khoa học công nghệ lần thứ 4

#### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết
2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projecto
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, Bài giảng
4. Các điều kiện khác:

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

##### 1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá qua các bài kiểm tra (chủ yếu là bài kiểm tra giữa kì và kết thúc học phần, nội dung kiểm tra là các kiến thức đã học), các bài thảo luận...
- Kỹ năng: Đánh giá qua sự thể hiện các kỹ năng cơ bản của người học như: Kỹ năng phân tích, khái quát, nhận định, liên hệ và ứng dụng kiến thức đã học vào thực tế...
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Đánh giá qua sự thể hiện ý thức, thái độ học tập nghiêm túc, có tinh thần trách nhiệm cao, tích cực, chủ động lĩnh hội và vận dụng kiến thức vào thực tiễn của người học.

##### 2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá:

Thang điểm đánh giá: Giảng viên đánh giá theo thang điểm 10.

Kiểm tra – đánh giá quá trình

Có trọng số tối đa là 40%, bao gồm các điểm đánh giá bộ phận như sau:

- + Điểm chuyên cần: 10 %.
- + Điểm đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận, Semina, bài tập: 10 %.
- + Điểm giữa kỳ: 20 %

Điểm thi kết thúc học phần

- + Điểm thi kết thúc học phần có trọng số là 60%.
- + Điều kiện dự thi kết thúc học phần: Tham dự ít nhất 70% thời gian học trên lớp và điểm trung bình chung các điểm kiểm tra phải đạt từ 5.0 điểm trở lên theo thang điểm 10 (Theo quy định của Thông tư 09/2017/TT-BLĐT BXH).
- + Hình thức thi: Trắc nghiệm hoặc tự luận.

- Thời gian: 60 - 90 phút

#### **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.
2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:
  - Đối với giáo viên, giảng viên:



+ Hướng dẫn sinh viên tự học, tự nghiên cứu; ở những tiết thảo luận, giảng viên cần giao nội dung cụ thể cho sinh viên tìm hiểu và chuẩn bị trước để tiết học đạt hiệu quả.

+ Phương pháp giảng dạy chủ yếu: Phương pháp diễn giảng, đồng thời sử dụng bài giảng điện tử để cung cấp cho sinh viên những hình ảnh minh họa liên quan đến bài học.

+ Do nội dung chương trình nhiều nhưng số tiết ít nên giảng viên cần linh hoạt bố trí thời lượng ở các mục, các phần của từng chương để đi sâu giảng dạy những phần được xác định trọng tâm theo tiêu chí “cần và đủ” ở trên lớp; những phần khác yêu cầu sinh viên tự nghiên cứu tài liệu theo sự hướng dẫn của giảng viên.

- Đối với người học:

+ Sinh viên chủ động nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp, phản hồi những thông tin do người dạy cung cấp.

+ Phải có ý thức rèn luyện năng lực tự học, tự nghiên cứu (bằng nhiều cách như: tự tìm tài liệu, tự khai thác, phân tích, đánh giá thông tin, tự tìm được lời giải hợp lý, khoa học và trao đổi thông tin với các SV khác...).

+ Ở những tiết thảo luận, tất cả các thành viên đều phải tham gia tích cực, chủ động, đóng góp ý kiến, suy nghĩ của bản thân, cùng bàn luận để tạo thành ý kiến chung của tập thể.

3. Những trọng tâm cần chú ý: Giảng viên cần căn cứ vào nội dung, chủ đề của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết cho bài giảng cũng như gắn kết với cuộc sống đời thực hàng ngày của người học nhằm tạo hứng thú cho việc dạy – học và nâng cao chất lượng giáo dục.

4. Tài liệu tham khảo:

Vũ Dương Ninh (chủ biên) (2010), *Lịch sử văn minh thế giới*, NXB GD, HN.

Đặng Đức An (chủ biên) (2001), *Những mẫu chuyện lịch sử văn minh thế giới*, NXB Giáo dục, Hà Nội.

Grane Brinton - John Christopher - Robert Lee Wolff (1998), *Lịch sử phát triển văn hoá văn minh nhân loại: Văn minh phương Tây*, NXB Văn hoá Thông tin, Hà Nội.

Edward James (2002), *Chuyện kể về những nền văn minh cổ*, NXB Thế giới, Hà Nội.

Lê Phụng Hoàng (chủ biên) (2000), *Lịch sử văn minh thế giới*, NXB Giáo dục, Hà Nội.

Nhiều tác giả (2013), *Almanach những nền văn minh thế giới*, NXB Văn hóa thông tin, Hà Nội.

Hoàng Đình Phú (1997), *Lịch sử kỹ thuật và cách mạng công nghệ đương đại*, NXB Khoa học kỹ thuật, Hà Nội.

Lê Ngọc Thái (chủ biên) (2002), *Văn minh nhân loại những bước ngoặt lịch sử*, NXB Văn hoá Thông tin, Hà Nội.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Luật hành chính nhà nước Việt Nam

**Mã môn học:** MH11

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### **I. Vị trí, tính chất của môn học:**

1. Vị trí: Môn Luật hành chính nhà nước Việt Nam là một trong những nội dung quan trọng của đào tạo nghề nhằm thực hiện mục tiêu giáo dục toàn diện người lao động.

2. Tính chất: Môn Luật hành chính nhà nước Việt Nam là môn học bắt buộc được xây dựng trong chương trình dạy nghề trình độ cao đẳng ngành Quản trị văn phòng.

### **II. Mục tiêu môn học:**

#### 1. Về kiến thức:

Trình bày được những kiến thức cơ bản về lí luận và thực tiễn quản lí hành chính nhà nước và pháp luật về quản lí hành chính nhà nước như địa vị pháp lí của các chủ thể trong quan hệ pháp luật hành chính; thủ tục hành chính, quyết định hành chính; vi phạm hành chính và xử lí vi phạm hành chính; các biện pháp đảm bảo thực hiện pháp luật trong quản lí hành chính nhà nước. Sinh viên hiểu được mối quan hệ giữa các cơ quan nhà nước trong việc thực hiện hoạt động quản lí hành chính nhà nước;

Sinh viên được trang bị những kiến thức cần thiết để vận dụng pháp luật về quản lí hành chính nhà nước vào thực tiễn.

#### 2. Về kỹ năng:

Người học có khả năng đọc, hiểu và biết cách khai thác những văn bản pháp luật về quản lí hành chính nhà nước;

Có khả năng vận dụng pháp luật vào thực tiễn quản lí hành chính nhà nước;

Biết cách bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp trong quản lí hành chính nhà nước;

Có khả năng đưa ra chính kiến, nhận xét của cá nhân về các hoạt động quản lí hành chính nhà nước đang diễn ra trên thực tế và những ý kiến đề xuất để khắc phục những hạn chế, yếu kém đang tồn tại.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Có ý thức tôn trọng pháp luật, đặc biệt là tôn trọng các quyết định của chủ thể có thẩm quyền trong quản lí hành chính nhà nước;

Có quan điểm đúng về nền hành chính ở Việt Nam hiện nay;

Tích cực đấu tranh bảo vệ công lí;

Nghiêm túc, khách quan trong nghiên cứu khoa học và đánh giá các vấn đề lí luận, thực tiễn quản lí hành chính nhà nước;

Có ý thức vận dụng các kiến thức về pháp luật đã học trong cuộc sống và công tác.

### III. Nội dung môn học:

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Những vấn đề chung về luật hành chính 1. Khái niệm về quản lý hành chính nhà nước 2. Luật hành chính – một ngành luật độc lập trong hệ thống pháp luật Việt Nam 3. Mối quan hệ giữa Luật hành chính với một số ngành luật khác 4. Hệ thống ngành Luật hành chính và vai trò của Luật hành chính Việt Nam 5. Khoa học Luật hành chính	2	2	0	
2	Chương 2: Các nguyên tắc cơ bản trong quản lý hành chính nhà nước 1. Khái niệm và hệ thống các nguyên tắc cơ bản trong quản lý hành chính nhà nước 2. Các nguyên tắc cơ bản trong quản lý hành chính nhà nước	6	2	4	
3	Chương 3: Quy phạm và quan hệ pháp luật hành chính 1. Quy phạm pháp luật hành chính 2. Quan hệ pháp luật hành chính	6	2	4	
4	Chương 4: Cơ quan hành chính nhà nước 1. Khái niệm và đặc điểm cơ quan hành chính nhà nước 2. Phân loại cơ quan hành chính	7	3	4	

	<p>nhà nước</p> <p>3. Hệ thống cơ quan hành chính nhà nước</p> <p>4. Cải tổ bộ máy nhà nước trong công cuộc cải cách nền hành chính quốc gia</p>				
	Kiểm tra định kỳ	1			1
5	<p>Chương 5: Quy chế pháp lý hành chính của viên chức nhà nước</p> <p>1. Những vấn đề chung về viên chức nhà nước</p> <p>2. Những vấn đề chung về công vụ nhà nước</p> <p>3. Quy chế pháp lý hành chính của viên chức nhà nước</p> <p>4. Phương hướng hoàn thiện pháp luật về viên chức và công vụ nhà nước</p>	8	2	6	
6	<p>Chương 6: Quy chế pháp lý hành chính của các tổ chức xã hội</p> <p>1. Khái niệm và đặc điểm của các tổ chức xã hội ở nước ta</p> <p>2. Các loại tổ chức xã hội</p> <p>3. Sự điều chỉnh pháp luật đối với hoạt động của các tổ chức xã hội</p> <p>4. Những hình thức quan hệ giữa các tổ chức xã hội và các cơ quan nhà nước</p> <p>5. Quyền và nghĩa vụ của các tổ chức xã hội trong quản lý hành chính nhà nước</p>	7	2	5	
7	<p>Chương 7: Quy chế pháp lý hành chính của công dân Việt Nam người nước ngoài, người không quốc tịch</p> <p>1. Quy chế pháp lý hành chính của</p>	7	2	5	

công dân				
2. Quy chế pháp lý hành chính của người nước ngoài, người không quốc tịch				
Kiểm tra định kỳ	1			1
<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

**Chương 1: Những vấn đề chung về luật hành chính**

Thời gian: 02 giờ

1. Mục tiêu:

- Về kiến thức: Sinh viên nắm được: Khái niệm về quản lý hành chính nhà nước; mối quan hệ giữa Luật hành chính với các Luật khác; hệ thống của Luật hành chính và vai trò của nó; đối tượng và phương pháp điều chỉnh của Luật hành chính.
- Về kỹ năng: Phân biệt được Luật hành chính với các Luật khác.
- Về thái độ: Tích cực và nghiêm túc tìm hiểu một môn học mới trong hệ thống pháp luật Việt Nam.

2. Nội dung chương

2.1. Khái niệm về quản lý hành chính nhà nước

2.1.1. Khái niệm và đặc điểm quản lý

2.1.2. Quản lý nhà nước

2.1.3. Quản lý hành chính Nhà nước

2.2. Luật hành chính – một ngành luật độc lập trong hệ thống pháp luật Việt Nam

2.2.1. Đối tượng điều chỉnh của Luật hành chính

2.2.2. Phương pháp điều chỉnh của Luật hành chính Việt Nam

2.3. Mối quan hệ giữa Luật hành chính với một số ngành luật khác

2.3.1. Luật hành chính và Luật hiến pháp

2.3.2. Luật hành chính và Luật đất đai

2.3.3. Luật hành chính và Luật hình sự

2.3.4. Luật hành chính và Luật dân sự

2.3.5. Luật hành chính và Luật lao động

2.3.6. Luật hành chính và Luật tài chính

2.4. Hệ thống ngành Luật hành chính và vai trò của Luật hành chính Việt Nam

2.4.1. Hệ thống ngành Luật hành chính Việt Nam

2.4.2. Vai trò của Luật hành chính Việt Nam

2.5. Khoa học Luật hành chính

2.5.1. Đối tượng nghiên cứu

2.5.2. Nhiệm vụ của khoa học Luật hành chính

2.5.3. Phương pháp nghiên cứu

2.5.4. Nguồn tài liệu

## **Chương 2: Các nguyên tắc cơ bản trong quản lý hành chính Nhà nước**

Thời gian: 06 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Về kiến thức: Sinh viên nắm được: Khái niệm và hệ thống các nguyên tắc cơ bản trong quản lý hành chính nhà nước và các nguyên tắc cơ bản trong quản lý hành chính nhà nước.
- Về kỹ năng: Phân biệt được sự giống và khác nhau giữa các nguyên tắc trong quản lý hành chính nhà nước với các nguyên tắc điều chỉnh của các Luật khác trong hệ thống pháp luật Việt Nam.
- Về thái độ: Tôn trọng những quy định có tính nguyên tắc trong nghiên cứu và những quan điểm chỉ đạo trong các hoạt động của đời sống xã hội.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Khái niệm và hệ thống các nguyên tắc cơ bản trong quản lý hành chính nhà nước

##### 2.1.1. Khái niệm

##### 2.1.2. Hệ thống các nguyên tắc cơ bản trong quản lý hành chính Nhà nước

#### 2.2. Các nguyên tắc cơ bản trong quản lý hành chính nhà nước

##### 2.2.1. Nguyên tắc Đảng lãnh đạo trong quản lý hành chính Nhà Nước

##### 2.2.2. Nguyên tắc nhân dân tham gia quản lý hành chính Nhà Nước

##### 2.2.3. Nguyên tắc tập trung dân chủ

##### 2.2.4. Nguyên tắc bình đẳng giữa các dân tộc

##### 2.2.5. Nguyên tắc pháp chế xã hội chủ nghĩa

##### 2.2.6. Nguyên tắc quản lý theo ngành kết hợp với quản lý theo địa giới hành chính

##### 2.2.7. Phân định chức năng quản lý nhà nước về kinh tế với quản lý sản xuất kinh doanh

## **Chương 3: Quy phạm và quan hệ pháp luật hành chính**      Thời gian: 06 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Về kiến thức: Sinh viên nắm được các nội dung của quy phạm pháp luật hành chính và quan hệ pháp luật hành chính.
- Về kỹ năng: Sinh viên phân biệt được quy pháp pháp luật hành chính với các quy pháp pháp luật khác trong hệ thống pháp luật Việt Nam.
- Về thái độ: Nhận biết và thực hiện đúng các quy pháp pháp luật hành chính trong công tác và đời sống.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Quy phạm pháp luật hành chính

##### 2.1.1. Khái niệm và đặc điểm của quy phạm Pháp luật hành chính

##### 2.1.2. Nội dung của quy phạm Pháp luật hành chính

##### 2.1.3. Phân loại quy phạm Pháp luật hành chính

##### 2.1.4. Hiệu lực và vấn đề thực hiện quy phạm Pháp luật hành chính

## 2.2. Quan hệ pháp luật hành chính

### 2.2.1. Khái niệm và đặc điểm của quan hệ pháp luật hành chính

### 2.2.2. Cấu thành của quan hệ pháp luật hành chính

### 2.2.3. Phân loại quan hệ pháp luật hành chính

## **Chương 4: Cơ quan hành chính Nhà nước**

Thời gian: 08 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Về kiến thức: Sinh viên nắm được: khái niệm và đặc điểm cơ quan hành chính nhà nước; Phân loại cơ quan hành chính nhà nước; Hệ thống cơ quan hành chính nhà nước; Cải tổ bộ máy nhà nước trong công cuộc cải cách nền hành chính quốc gia.

- Về kỹ năng: Phân biệt được chức năng, nhiệm vụ, vai trò của các cơ quan hành chính nhà nước và đánh giá được thực tiễn hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

- Về thái độ: Có ý thức tôn trọng pháp luật, đặc biệt là tôn trọng các quyết định của chủ thể có thẩm quyền trong quản lý hành chính nhà nước; Có quan điểm đúng về nền hành chính ở Việt Nam hiện nay.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Khái niệm và đặc điểm cơ quan hành chính nhà nước

##### 2.1.1. Khái niệm cơ quan nhà nước

##### 2.1.2. Đặc điểm của cơ quan hành chính Nhà Nước

#### 2.2. Phân loại cơ quan hành chính nhà nước

2.2.1. Theo căn cứ pháp lý để thành lập: cơ quan hành chính Nhà Nước được phân thành hai loại

##### 2.2.2. Căn cứ vào phạm vi lãnh thổ hoạt động

##### 2.2.3. Căn cứ vào tính chất và phạm vi thẩm quyền

##### 2.2.4. Căn cứ vào cách thức tổ chức và giải quyết công việc

#### 2.3. Hệ thống cơ quan hành chính nhà nước

##### 2.3.1. Các cơ quan hành chính nhà nước ở trung ương

##### 2.3.2. Các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương

##### 2.3.3. Các đơn vị cơ sở trực thuộc cơ quan hành chính nhà nước

#### 2.4. Cải tổ bộ máy nhà nước trong công cuộc cải cách nền hành chính quốc gia

### Kiểm tra định kỳ

## **Chương 5: Quy chế pháp lý hành chính của viên chức nhà nước**

Thời gian: 08 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Về kiến thức: Sinh viên nắm được: Những vấn đề chung về viên chức nhà nước, về công vụ nhà nước; Quy chế pháp lý hành chính của viên chức nhà nước; Phương hướng hoàn thiện pháp luật về viên chức và công vụ nhà nước.



- Về kỹ năng: Có kỹ năng phân biệt giữa cán bộ, công chức, viên chức nhà nước. Có khả năng nhận xét, đánh giá việc thực hiện quyền và nghĩa vụ, trách nhiệm của viên chức nhà nước trong hoạt động công vụ.

- Về thái độ: Phân đấu trở thành công chức, viên chức nhà nước và thực hiện tốt quyền và nghĩa vụ, trách nhiệm của công chức, viên chức trong hoạt động công vụ.

## 2. Nội dung chương

2.1. Những vấn đề chung về viên chức nhà nước.

2.1.1. Khái niệm “viên chức nhà nước”- “con người hành chính”.

2.1.2. Đặc điểm.

2.1.3. Phân loại viên chức nhà nước.

2.2. Những vấn đề chung về công vụ nhà nước.

2.2.1. Khái niệm công vụ nhà nước.

2.2.2. Các nguyên tắc của công vụ Nhà nước.

2.3. Quy chế pháp lý hành chính của viên chức nhà nước.

2.3.1. Sự phát triển của quy chế viên chức nhà nước ta.

2.3.2. Quyền hạn của viên chức nhà nước.

2.3.3. Nghĩa vụ của viên chức nhà nước.

2.3.4. Khen thưởng viên chức nhà nước.

2.3.5. Trách nhiệm pháp lý của viên chức nhà nước trong hoạt động công vụ.

2.3.6. Đặc điểm của trách nhiệm viên chức trong hoạt động công vụ.

2.4. Phương hướng hoàn thiện pháp luật về viên chức và công vụ nhà nước.

2.4.1. Đường lối cán bộ của Đảng ta trong giai đoạn hiện nay.

2.4.2. Phương hướng hoàn thiện pháp luật về vụ nhà nước.

**Chương 6: Quy chế pháp lý hành chính của các tổ chức xã hội** Thời gian:

07 giờ

1. Mục tiêu:

- Về kiến thức: Sinh viên nắm được: Khái niệm và đặc điểm của các tổ chức xã hội ở nước ta; Các loại tổ chức xã hội; Sự điều chỉnh pháp luật đối với hoạt động của các tổ chức xã hội; Những hình thức quan hệ giữa các tổ chức xã hội và các cơ quan nhà nước; Quyền và nghĩa vụ của các tổ chức xã hội trong quản lý hành chính nhà nước.

- Về kỹ năng: Có kỹ năng phân biệt các loại tổ chức xã hội và mối quan hệ giữa các tổ chức xã hội với các cơ quan nhà nước.

- Về thái độ: Thực hiện tốt nhiệm vụ, vai trò trong mối quan hệ với các cơ quan nhà nước khi với tư cách là thành viên của một tổ chức xã hội.

2. Nội dung chương

2.1. Khái niệm và đặc điểm của các tổ chức xã hội ở nước ta

2.1.1. Khái niệm

2.1.2. Đặc điểm của các tổ chức xã hội

- 2.2. Các loại tổ chức xã hội
  - 2.2.1. Các tổ chức chính trị xã hội
  - 2.2.2. Các tổ chức xã hội nghề nghiệp
  - 2.2.3. Các tổ chức tự quản
  - 2.2.4. Các hội quần chúng
- 2.3. Sự điều chỉnh pháp luật đối với hoạt động của các tổ chức xã hội
- 2.4. Những hình thức quan hệ giữa các tổ chức xã hội và các cơ quan nhà nước
  - 2.4.1. Sự hợp tác phát sinh trong quá trình thiết lập các cơ quan Nhà nước
  - 2.4.2. Sự hợp tác phát sinh trong quá trình xây dựng pháp luật
  - 2.4.3. Sự hợp tác trong lĩnh vực thực hiện pháp luật
  - 2.4.4. Quan hệ kiểm tra lẫn nhau, mối quan hệ này thể hiện ở hai chiều
- 2.5. Quyền và nghĩa vụ của các tổ chức xã hội trong quản lý hành chính nhà nước

## **Chương 7: Quy chế pháp lý hành chính của công dân Việt Nam, người nước ngoài, người không quốc tịch**

Thời gian: 08 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Về kiến thức: Sinh viên nắm được: Quy chế pháp lý hành chính của công dân; Quy chế pháp lý hành chính của người nước ngoài, người không quốc tịch;
- Về kỹ năng: Nhận biết và phân biệt được quy chế pháp lý hành chính của công dân, người nước ngoài, người không quốc tịch.
- Về thái độ: Tuân thủ và thực hiện đúng quy chế pháp lý hành chính theo quy định của pháp luật.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Quy chế pháp lý hành chính của công dân

- 2.1.1. Khái niệm quốc tịch và công dân
- 2.1.2. Quy chế pháp lý hành chính của công dân ở nước ta
- 2.1.3. Quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân trong quản lý hành chính nhà nước

#### 2.2. Quy chế pháp lý hành chính của người nước ngoài, người không quốc tịch

- 2.2.1. Khái niệm người nước ngoài, người không quốc tịch
- 2.2.2. Cơ sở pháp lý và đặc điểm của quy chế pháp lý hành chính của người nước ngoài, người không quốc tịch
- 2.2.3. Quyền và nghĩa vụ của người nước ngoài, người không quốc tịch cư trú, làm ăn, sinh sống ở Việt Nam

### Kiểm tra định kỳ

## **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

- 1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết
- 2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projecto
- 3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, giáo án, tài liệu tham khảo.
- 4. Các điều kiện khác: Sinh viên phải chuẩn bị bài ở nhà, tham gia học tập nghiêm túc trên lớp theo các yêu cầu đặt ra của giảng viên, có thái độ học tập nghiêm túc

để đạt được mục tiêu của môn học. Sinh viên không vắng quá 20% số tiết quy định của môn học.

## **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

### 1. Nội dung:

- Kiến thức:

+ Kiểm tra lý thuyết các nội dung kiến thức thuộc Luật hành chính Việt Nam.

+ Kiểm tra sự vận dụng kiến thức bộ môn của bản thân sinh viên trong quá trình học tập và thực tiễn đời sống.

- Kỹ năng:

+ Kỹ năng phân biệt quy phạm pháp luật hành chính với các quy phạm pháp luật khác.

+ Khả năng giải thích và vận dụng quy chế pháp lý của các đối tượng trong thực hiện pháp luật hành chính.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có khả năng vận dụng pháp luật vào thực tiễn quản lý hành chính nhà nước; Biết cách bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp trong quản lý hành chính nhà nước;

+ Có khả năng đưa ra chính kiến của cá nhân về các hoạt động quản lý hành chính nhà nước đang diễn ra trên thực tế và những ý kiến đề xuất để khắc phục những hạn chế, yếu kém đang tồn tại trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước.

### 2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá: Được đánh giá bằng hình thức kiểm tra viết hoặc trắc nghiệm.

- Thời gian: 45 - 90 phút

## **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên: Phương pháp dạy học cần phát huy tối đa tính tích cực, tư duy, sáng tạo của sinh viên trong việc nhớ và hiểu đúng nội dung Luật hành chính Việt Nam. Giảng viên nghiên cứu nội dung từng phần trong mỗi bài để trình bày bài giảng sinh động, dễ hiểu nhằm giúp sinh viên hứng thú, tự tin trong quá trình học.

- Đối với người học: Chuẩn bị bài ở nhà, tham gia học trên lớp và thực hiện các yêu cầu của giảng viên. Phải có thái độ học tập nghiêm túc để đạt được mục tiêu của môn học. Ngoài các bài học trong tài liệu học tập sinh viên phải luyện đọc thêm nhiều tài liệu tham khảo khác nhau để giúp nắm vững kiến thức đã học.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Quy phạm và pháp luật hành chính;

- Các quy chế pháp lý hành chính của các đối tượng: viên chức nhà nước, các tổ chức xã hội, công dân Việt Nam, người nước ngoài, người không quốc tịch.

4. Tài liệu tham khảo:

Trường Đại học Luật Hà Nội (2014), *Giáo trình luật hành chính Việt Nam*, Nxb. CAND, Hà Nội;

Trường Đại học Luật Hà Nội (2008), *Giáo trình thanh tra và giải quyết khiếu nại tố cáo*, Nxb CAND, Hà Nội.

Học viện hành chính quốc gia (2005), *Giáo trình thủ tục hành chính*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học: Marketing cơ bản**

**Mã môn học: MH12**

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### **I. Vị trí, tính chất của môn học:**

1. Vị trí: Marketing căn bản là một môn học thuộc khối kiến thức cơ sở của nghề Quản trị văn phòng, môn học này được bố trí giảng dạy sau các môn học chung/đại cương.

2. Tính chất: Môn học Marketing căn bản là môn học cơ sở ngành được xây dựng trên cơ sở lý luận của sản xuất hàng hoá. Sản xuất càng phát triển lý luận marketing càng phong phú. Nó kế thừa và vận dụng một cách sáng tạo, cụ thể các môn khoa học kinh tế học vào hoạt động sản xuất kinh doanh.

### **II. Mục tiêu môn học:**

#### 1. Về kiến thức:

- + Phát hiện được những nhu cầu khác nhau từ thị trường và mô tả được thị trường
- + Nhận biết được các yếu tố thuộc môi trường marketing ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp
- + Phân tích được các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi mua hàng của khách hàng theo các tiêu thức khác nhau
- + Trình bày được những nguyên tắc đo lường, dự báo thị trường và phân đoạn thị trường, xác định thị trường mục tiêu
- + Vận dụng được 4 công cụ của marketing vào từng tình huống kinh doanh cụ thể.

#### 2. Về kỹ năng:

- + Lập được bản câu hỏi nghiên cứu marketing.
- + Thu thập và đánh giá được nhu cầu, yêu cầu và thị hiếu người tiêu dùng trong khuôn khổ thị trường mục tiêu.
- + Thiết kế được nhãn hiệu sản phẩm.
- + Tính được giá cả, từ đó truyền đạt cho người tiêu dùng ý tưởng về giá trị của hàng hoá.
- + Lập được kênh phân phối sản phẩm.
- + Xây dựng được một chương trình quảng cáo, một chương trình khuyến mại, một bài tuyên truyền.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập.
- Vận dụng được các kiến thức tự nghiên cứu, học tập và kiến thức, kỹ năng đã được học để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định.

### III. Nội dung môn học:

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Tổng quan về Marketing 1. Sự ra đời và phát triển của Marketing 2. Các khái niệm và định nghĩa 3. Vai trò và chức năng của Marketing	2	2		
2	Chương 2: Hệ thống nghiên cứu thông tin và môi trường marketing 1. Hệ thống thông tin trong doanh nghiệp 2. Nghiên cứu Marketing 3. Môi trường marketing	6	2	4	
3	Chương 3: Nghiên cứu hành vi khách hàng và phân đoạn thị trường 1. Nghiên cứu hành vi khách hàng và định hướng hoạt động marketing 2. Phân đoạn thị trường, lựa chọn thị trường mục tiêu, định vị hàng hoá	11	4	6	
4	Chương 4: Chiến lược sản phẩm 1. Sản phẩm theo quan điểm marketing 2. Các quyết định về nhãn hiệu hàng hoá 3. Quyết định về bao gói hàng hoá và dịch vụ khách hàng 4. Sản phẩm mới và chu kỳ sống	11	4	7	

	của sản phẩm				
5	Chương 5: Thiết kế giá cả cho hàng hóa và phân phối sản phẩm 1. Thiết kế giá cả cho hàng hoá 2. Chiến lược về kênh phân phối hàng hoá	8	2	6	
6	Chương 6: Chiến lược yểm trợ đẩy mạnh tiêu thụ hàng hoá 1. Bản chất và ý nghĩa của xúc tiến yểm trợ đẩy mạnh tiêu thụ 2. Các hoạt động yểm trợ đẩy mạnh tiêu thụ sản phẩm của doanh nghiệp	7	1	5	1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

### **Chương 1: Tổng quan về Marketing**

Thời gian: 02 giờ

1. Mục tiêu:

- Trình bày được lịch sử phát triển của Marketing
- Phân biệt được những quan niệm về marketing, những thủ thuật Marketing mà các doanh nghiệp hiện nay đang ứng dụng.
- Nêu lên được vai trò và chức năng của marketing
- Nghiêm túc trung nghiên cứu

2. Nội dung chương

2.1. Sự ra đời và phát triển của Marketing

2.1.1. Sự ra đời và lịch sử phát triển

2.1.2. Các quan điểm Marketing

2.2. Các khái niệm và định nghĩa

2.2.1. Các khái niệm

2.2.2. Định nghĩa

2.3. Vai trò và chức năng của Marketing

2.3.1. Vai trò

2.3.2. Chức năng

### **Chương 2: Hệ thống nghiên cứu thông tin và môi trường marketing**

Thời gian: 06 giờ

1. Mục tiêu:

- Nêu lên được sự cần thiết phải có thông tin Marketing
- Mô tả được các bộ phận hợp thành cơ bản của hệ thống thông tin Marketing
- Liệt kê các bước tiến hành nghiên cứu marketing; Phát hiện được những nhu cầu của khách hàng

- Lập được bản câu hỏi thu thập thông tin marketing
- Phân tích được các yếu tố của môi trường Marketing ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp
- Nghiêm túc trung nghiên cứu.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Hệ thống thông tin trong doanh nghiệp

#### 2.1.1. Sự cần thiết phải hình thành hệ thống thông tin Marketing

#### 2.1.2. Hệ thống MIS và các bộ phận hợp thành

### 2.2. Nghiên cứu Marketing

#### 2.2.1. Phát hiện vấn đề và hình thành mục tiêu nghiên cứu

#### 2.2.2. Lựa chọn nguồn thông tin

#### 2.2.3. Thu thập thông tin

#### 2.2.4. Phân tích các thông tin thu thập được

#### 2.2.5. Trình bày kết quả nghiên cứu

### 2.3. Môi trường marketing

#### 2.3.1. Khái niệm môi trường marketing

#### 2.3.2. Môi trường marketing vi mô

#### 2.3.3. Môi trường marketing vĩ mô

### Bài thực hành:

+ Phân tích các phương pháp nghiên cứu thông tin marketing, phân tích ưu điểm, hạn chế của các nguồn thông tin, chủ yếu đi sâu vào thu thập và phân tích nguồn thông tin sơ cấp

+ Chia nhóm sinh viên, mỗi nhóm 7 – 10 người xây dựng các nội dung nghiên cứu marketing khác nhau

Hướng dẫn các nhóm xây dựng bản câu hỏi nghiên cứu thị trường

Tổ chức cho các nhóm báo cáo kết quả thu được sau khi thảo luận, mỗi nhóm trình bày

Các thành viên khác trong lớp chất vấn thảo luận

Giáo viên nhận xét đánh giá, đưa ra các điểm cần hoàn thiện, liên hệ với lý thuyết đã dạy và cho điểm.

## **Chương 3: Nghiên cứu hành vi khách hàng và phân đoạn thị trường**

Thời gian: 11 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Trình bày mối quan hệ qua lại giữa những thủ thuật kích thích của marketing và phản ứng đáp lại của người tiêu dùng;
- Nêu được các yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến hành vi mua hàng của khách hàng; liệt kê các giai đoạn của quá trình thông qua quyết định mua hàng của khách hàng
- Định nghĩa các khái niệm “*phân đoạn thị trường*”, “*lựa chọn thị trường mục tiêu*” và “*định vị hàng hoá*” trên thị trường



- Liệt kê những nguyên tắc cơ bản trong phân đoạn thị trường; Trình bày được công ty xác định vị trí hàng hoá mới trên thị trường như thế nào.

- Nghiêm túc trung nghiên cứu.

## 2. Nội dung chương

2.1. Nghiên cứu hành vi khách hàng và định hướng hoạt động marketing

2.1.1. Thị trường người tiêu dùng và hành vi mua hàng của người tiêu dùng

2.1.2. Thị trường các doanh nghiệp và hành vi mua của các doanh nghiệp

2.2. Phân đoạn thị trường, lựa chọn thị trường mục tiêu, định vị hàng hoá

2.2.1. Phân đoạn thị trường

2.2.2. Lựa chọn thị trường mục tiêu

2.2.3. Định vị hàng hoá trên thị trường

Bài thực hành: Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi mua hàng của người tiêu dùng, phân tích các tiêu thức dùng để phân đoạn thị trường, đi sâu phân tích đánh giá các đoạn thị trường để lựa chọn thị trường mục tiêu

Cho sinh viên xem một tình huống kinh doanh của một doanh nghiệp cụ thể của một doanh nghiệp A nào đó

Chia nhóm sinh viên, mỗi nhóm 7 – 10 người phân tích cách thức mà doanh nghiệp A dùng để phân đoạn thị trường là gì

Các nhóm thảo luận và đưa ra quan điểm của mình

Tổ chức cho các nhóm báo cáo kết quả thu được sau khi thảo luận, mỗi nhóm trình bày

Các thành viên khác trong lớp chất vấn thảo luận

Giáo viên nhận xét đánh giá, đưa ra các điểm cần hoàn thiện, liên hệ với lý thuyết đã dạy và cho điểm.

## **Chương 4: Chiến lược sản phẩm**

Thời gian: 11 giờ

1. Mục tiêu:

- Định nghĩa được hàng hoá và các cách phân loại hàng hoá chủ yếu

- Giải thích vì sao công ty cần nhãn hiệu hàng hoá; Trình bày bao bì của hàng hoá và gắn nhãn hiệu cho hàng hoá

- Liệt kê và nêu đặc điểm của các giai đoạn thiết kế sản phẩm mới

- Theo dõi sản phẩm trong tất cả các giai đoạn của chu kỳ sống sản phẩm; trình bày sự thay đổi chiến lược marketing theo chu kỳ sống của sản phẩm

- Nghiêm túc trung nghiên cứu.

2. Nội dung chương

2.1. Sản phẩm hàng hoá theo quan điểm marketing

2.1.1. Khái niệm sản phẩm hàng hoá

2.1.2. Các yếu tố hợp thành sản phẩm hàng hoá

2.2. Các quyết định về nhãn hiệu hàng hoá

2.2.1. Khái niệm và các yếu tố hợp thành nhãn hiệu

- 2.2.2. Các quyết định liên quan đến nhãn hiệu sản phẩm
- 2.3. Quyết định về bao gói hàng hoá và dịch vụ khách hàng
  - 2.3.1. Xây dựng quan niệm về bao gói
  - 2.3.2. Quyết định về cách gắn nhãn hiệu
  - 2.3.3. Quyết định về hệ thống dịch vụ tổng hợp đối với khách hàng
- 2.4. Sản phẩm mới và chu kỳ sống của sản phẩm
  - 2.4.1. Sản phẩm mới
  - 2.4.2. Chu kỳ sống của sản phẩm

Bài thực hành: Phân tích các yếu tố hợp thành một đơn vị sản phẩm, chủ yếu đi sâu phân tích nhãn hiệu sản phẩm và các quyết định liên quan đến nhãn hiệu sản phẩm. Cho sinh viên quan sát một số mô hình nhãn hiệu sản phẩm của một số công ty đang hoạt động trên thị trường

Chia nhóm sinh viên, mỗi nhóm 7 – 10 người

Hướng dẫn nhóm sinh viên phân tích các nhãn hiệu sản phẩm

Tổ chức cho các nhóm báo cáo kết quả thu được sau khi thảo luận, mỗi nhóm trình bày

Các thành viên khác trong lớp chất vấn thảo luận

Giáo viên nhận xét đánh giá, đưa ra các điểm cần hoàn thiện, liên hệ với lý thuyết đã dạy và cho điểm.

**Chương 5: Thiết kế giá cả cho hàng hóa và phân phối sản phẩm** Thời gian: 08 giờ

1. Mục tiêu:

- Trình bày các công ty lựa chọn các phương pháp hình thành giá cả.
- Nêu được các yếu tố ảnh hưởng đến việc xác định giá cuối cùng.
- Trình bày được vai trò của kênh phân phối.
- Trình bày được những quyết định marketing mà những người bán buôn, bán lẻ phải thông qua.
- Nghiêm túc trung nghiên cứu.

2. Nội dung chương

2.1. Thiết kế giá cả cho hàng hoá

- 2.1.1. Vai trò của chiến lược giá cả
- 2.1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định về giá cả
- 2.1.3. Định giá cho sản phẩm hàng hoá
- 2.1.4. Phân hoá giá và thay đổi giá

2.2. Chiến lược về kênh phân phối hàng hoá

- 2.2.1. Khái niệm, vai trò, chức năng của kênh phân phối
- 2.2.2. Các dạng kênh phân phối
- 2.2.3. Lựa chọn kênh phân phối cho hàng hoá

Bài thực hành: Tính giá theo các phương pháp khác nhau.

## **Chương 6: Chiến lược yểm trợ đẩy mạnh tiêu thụ hàng hoá** Thời gian: 07 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Xác định được các nội dung của 4 hoạt động cơ bản của hệ thống yểm trợ (quảng cáo, khuyến mại, tuyên truyền, bán hàng cá nhân)
- Trình bày quá trình soạn thảo và thực hiện các kế hoạch của các hoạt động yểm trợ (quảng cáo, khuyến mại, tuyên truyền, bán hàng cá nhân)
- Giải thích cách thức công ty đo lường hiệu quả của các hoạt động yểm trợ đẩy mạnh tiêu thụ (quảng cáo, khuyến mại, tuyên truyền, bán hàng cá nhân)
- Liệt kê và xác định các đặc điểm của các giai đoạn trong quá trình bán hàng.
- Nghiêm túc trung nghiên cứu.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Bản chất và ý nghĩa của xúc tiến yểm trợ đẩy mạnh tiêu thụ

#### 2.2. Các hoạt động yểm trợ đẩy mạnh tiêu thụ sản phẩm của doanh nghiệp

##### 2.2.1. Quảng cáo

##### 2.2.2. Khuyến mại

##### 2.2.3 Tuyên truyền

##### 2.2.4. Bán hàng cá nhân

Bài thực hành: Phân tích nội dung của các hoạt động yểm trợ đẩy mạnh tiêu thụ, chủ yếu đi sâu phân tích cách thức xây dựng một chương trình quảng cáo, khuyến mại,

Chia nhóm sinh viên, mỗi nhóm 7 – 10 người

Hướng dẫn nhóm sinh viên cách thiết lập một chương trình quảng cáo và khuyến mại

Tổ chức cho các nhóm tự làm việc

Tổ chức cho các nhóm báo cáo kết quả thu được sau khi thảo luận, mỗi nhóm trình bày

Các thành viên khác trong lớp chất vấn thảo luận

Giáo viên nhận xét đánh giá, đưa ra các điểm cần hoàn thiện, liên hệ với lý thuyết đã dạy.

Cho sinh viên xem một tình huống bán hàng

Chia nhóm (7 – 10 người) và yêu cầu mỗi nhóm sẽ phân tích cách thức mà người bán hàng thực hiện để tiếp cận khách hàng của mình như thế nào.

Tổ chức cho các nhóm báo cáo kết quả thu được sau khi thảo luận, mỗi nhóm trình bày

Các thành viên khác trong lớp chất vấn thảo luận

Giáo viên nhận xét đánh giá, đưa ra các điểm cần hoàn thiện, liên hệ với lý thuyết đã dạy và cho điểm.

## **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projecto
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:
  - Giáo trình, đề cương, giáo án
  - Mô hình học cụ: bảng biểu, sơ đồ, đồ thị,...
  - Bài tập thực hành
4. Các điều kiện khác: Ngân hàng câu hỏi trắc nghiệm môn Marketing căn bản.

## **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

### 1. Nội dung:

- Kiến thức: Kiểm tra lý thuyết với các nội dung đã học có liên hệ với thực tiễn.
- Kỹ năng: Kiểm tra và đánh giá các bài thảo luận của các nhóm qua các bài thực hành.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Tiếp cận và giải quyết các vấn đề Marketing hiện đại phù hợp với xu thế phát triển hiện nay.

### 2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá:
  - + Đánh giá trong quá trình học: Kiểm tra viết (Tự luận và trắc nghiệm)
  - + Đánh giá cuối môn học: Kiểm tra theo hình thức: Tự luận hoặc Trắc nghiệm.
- Thời gian:
  - + Đánh giá trong quá trình học: 45 phút
  - + Đánh giá cuối môn học: 60 phút

## **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Hình thức giảng dạy chính của môn học: Lý thuyết trên lớp kết hợp với thảo luận nhóm
- Giáo viên trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Các nội dung về phương pháp nghiên cứu thông tin marketing, các yếu tố của môi trường marketing ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh

Các nội dung liên quan đến hành vi người tiêu dùng và phân đoạn thị trường

Các nội dung liên quan đến phương pháp định giá cho sản phẩm hàng hoá

Nội dung của các hoạt động yểm trợ đẩy mạnh tiêu thụ.

4. Tài liệu tham khảo:

- *Giáo trình Marketing căn bản*, Trường Cao đẳng nghề Đà Lạt, 2017
- Trương Đình Chiến, *Giáo trình Quản trị Marketing*, NXB Đại học kinh tế quốc dân, 2012.

- Trần Minh Đạo, *Giáo trình Marketing căn bản*, NXB Đại học kinh tế quốc dân, 2015.
  - Philip Koler, *Bàn về tiếp thị*, NXB Trẻ, 2007.
  - Philip Koler, *Tiếp thị phá cách*, NXB Trẻ, 2007.
5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học: Kinh tế vi mô**

**Mã môn học: MH13**

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### **I. Vị trí, tính chất của môn học:**

1. Vị trí: Kinh tế học vi mô thuộc nhóm các môn học cơ sở của ngành Quản trị văn phòng. Vì vậy được bố trí dạy ở giai đoạn cơ sở, giúp cho sinh viên có kiến thức cơ bản trước khi được học các môn chuyên ngành.

2. Tính chất: Môn học kinh tế vi mô giới thiệu nội dung về Kinh tế học, cung cầu hàng hóa, lý thuyết hành vi của người tiêu dùng, lý thuyết hành vi của doanh nghiệp, cấu trúc thị trường, thị trường yếu tố sản xuất, những khuyết tật của thị trường và vai trò của Chính phủ trong việc khắc phục những khuyết tật của thị trường.

### **II. Mục tiêu môn học:**

1. Về kiến thức:

- Hiểu được cung cầu hàng hóa trên thị trường.
- Xác định được hành vi của người tiêu dùng trước những biến động của thị trường.
- Xác định được hành vi của từng doanh nghiệp trước những biến động của thị trường.
- Phân biệt được thị trường cạnh tranh hoàn hảo, thị trường độc quyền, thị trường cạnh tranh không độc quyền
- Xác định được các yếu tố đầu vào ảnh hưởng đến quá trình sản xuất của doanh nghiệp.
- Xác định được những khuyết tật của thị trường và vai trò của Chính phủ trong việc khắc phục những khuyết tật của thị trường.

2. Về kỹ năng:

- Sinh viên vận dụng những kiến thức đã học vào trong thực tế để hoàn thành mục tiêu doanh nghiệp đề ra, mang lại lợi nhuận cao nhất cho doanh nghiệp và tối đa hóa lợi ích bản thân.
- Đưa ra các chiến lược sản xuất kinh doanh nhằm mang lại hiệu quả sản xuất cao nhất cho doanh nghiệp trước những biến động của thị trường.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành cho sinh viên kỹ năng sáng tạo, nhạy bén trước những biến động của nền kinh tế.
- Có cách làm việc chủ động mang lại hiệu quả cao cho bản thân doanh nghiệp và nền kinh tế.

### **III. Nội dung môn học:**

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Những vấn đề chung về kinh tế học 1. Kinh tế học 2. Kinh tế học vi mô 3. Lý thuyết về sự lựa chọn	3	2	1	
2	Chương 2: Cung - Cầu hàng hóa 1. Cầu hàng hóa 2. Cung hàng hóa 3. Cân bằng cung cầu 4. Kiểm soát giá và chính sách của Chính phủ 5. Co giãn cung, cầu	11	3	8	
3	Chương 3: Lý thuyết hành vi của người tiêu dùng 1. Lý thuyết lợi ích 2. Lựa chọn tiêu dùng tối ưu tiếp cận từ đường ngân sách và đường bàng quan Kiểm tra định kỳ	7	2	4	1
4	Chương 4: Lý thuyết hành vi của doanh nghiệp 1. Lý thuyết về sản xuất 2. Lý thuyết về chi phí 3. Lý thuyết về doanh thu và lợi nhuận	8	3	5	
5	Chương 5: Cấu trúc thị trường 1. Thị trường cạnh tranh hoàn hảo 2. Thị trường độc quyền thuần túy	10	3	7	

	3. Thị trường cạnh tranh độc quyền 4. Thị trường độc quyền tập đoàn				
6	Chương 6: Thị trường yếu tố sản xuất 1. Thị trường lao động 2. Thị trường vốn 3. Thị trường đất đai	3	1	2	
7	Chương 7: Chính phủ trong nền kinh tế thị trường 1. Những khuyết tật của thị trường 2. Vai trò của Chính phủ trong việc khắc phục những khuyết tật của thị trường Kiểm tra định kỳ	3	1	1	1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

## 2. Nội dung chi tiết:

### **Chương 1: Những vấn đề chung về kinh tế học**

Thời gian: 03 giờ

#### 1. Mục tiêu:

- Hiểu bản chất của kinh tế học, kinh tế học vi mô, 3 vấn đề cơ bản của tổ chức kinh tế và cách giải quyết 3 vấn đề cơ bản đó, lý thuyết lựa chọn trong nền kinh tế.
- Hiểu được mối quan hệ giữa kinh tế học vi mô với nền kinh tế thị trường.

#### 2. Nội dung chương

##### 2.1. Kinh tế học

##### 2.1.1. Khái niệm kinh tế học

##### 2.1.2. Phân loại kinh tế học

##### 2.1.3. Ba vấn đề cơ bản của tổ chức kinh tế và cách thức giải quyết

##### 2.2. Kinh tế học vi mô

##### 2.2.1. Vị trí, ý nghĩa

##### 2.2.2. Đối tượng, nội dung, phương pháp nghiên cứu

##### 2.3. Lý thuyết về sự lựa chọn

##### 2.3.1. Một số vấn đề về sự lựa chọn

##### 2.3.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự lựa chọn

### **Chương 2: Cung - Cầu hàng hóa**

Thời gian: 11 giờ

#### 1. Mục tiêu:



- Hiểu được bản chất của cung hàng hóa, cầu hàng hóa, luật cung, luật cầu, thặng dư sản xuất, thặng dư tiêu dùng, co giãn của cung và co giãn của cầu.
- Xác định được những yếu tố làm dịch chuyển đường cầu, đường cung.
- Xác định được giá cả và sản lượng cân bằng của doanh nghiệp và của thị trường.
- Xác định được tác động của chính phủ đến giá cả và sản lượng cân bằng của doanh nghiệp và của thị trường
- Xác định được thặng dư sản xuất và thặng dư tiêu dùng.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Cầu hàng hóa

#### 2.1.1. Một số khái niệm

#### 2.1.2. Các công cụ xác định cầu

#### 2.1.3. Luật cầu

#### 2.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến cầu

#### 2.1.5. Phân biệt sự vận động và sự dịch chuyển đường cầu

### 2.2. Cung hàng hóa

#### 2.2.1. Một số khái niệm

#### 2.2.2. Các công cụ xác định cung

#### 2.2.3. Luật cung

#### 2.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến cung

#### 2.2.5. Phân biệt sự vận động và sự dịch chuyển đường cung

### 2.3. Cân bằng cung cầu

#### 2.3.1. Trạng thái cân bằng, dư thừa và thiếu hụt

#### 2.3.2. Thay đổi trạng thái cân bằng

#### 2.3.3. Thặng dư tiêu dùng, thặng dư sản xuất và tổng thặng dư

### 2.4. Kiểm soát giá và chính sách của Chính phủ

#### 2.4.1. Kiểm soát giá

#### 2.4.2. Chính sách của Chính phủ

### 2.5. Co giãn cung, cầu

#### 2.5.1. Co giãn của cầu

#### 2.5.2. Co giãn của cung

## **Chương 3: Lý thuyết hành vi của người tiêu dùng**

Thời gian: 07 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Nắm được khái niệm về lợi ích, tối đa lợi ích của người tiêu dùng, đường bàng quan, đường ngân sách
- Xác định được phương án tiêu dùng tối ưu tiếp cận từ lý thuyết lợi ích và phương án tiêu dùng tối ưu tiếp cận từ đường ngân sách và đường bàng quan nhằm tối đa hóa lợi ích của người tiêu dùng với sự ràng buộc của thu nhập.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Lý thuyết lợi ích

- 2.1.1. Một số khái niệm về lợi ích
- 2.1.2. Quy luật lợi ích cận biên giảm dần
- 2.1.3. Lợi ích cận biên và đường cầu
- 2.1.4. Lựa chọn tiêu dùng tối ưu tiếp cận từ lý thuyết lợi ích
- 2.2. Lựa chọn tiêu dùng tối ưu tiếp cận từ đường ngân sách và đường bàng quan
- 2.2.1. Đường bàng quan
- 2.2.2. Đường ngân sách
- 2.2.3. Lựa chọn tiêu dùng tối ưu tiếp cận từ đường bàng quan và ngân sách
- 2.2.4. Ảnh hưởng của các nhân tố đến lựa chọn hàng hóa tiêu dùng tối ưu
- 2.2.5. Đường tiêu dùng theo giá và đường cầu về một hàng hóa

#### **Chương 4: Lý thuyết hành vi của doanh nghiệp**

Thời gian: 08 giờ

##### 1. Mục tiêu:

- Hiểu được khái niệm về hàm sản xuất, năng suất biên, lao động biên, các loại chi phí doanh thu, lợi nhuận....
- Xác định được phương án sản xuất tối ưu để sản xuất được nhiều sản phẩm nhất và chi phí thấp nhất
- Xác định được mức sản lượng để doanh nghiệp tối đa hóa doanh thu và tối đa hóa lợi nhuận.

##### 2. Nội dung chương

- 2.1. Lý thuyết về sản xuất
  - 2.1.1. Hàm sản xuất
  - 2.1.2. Sản xuất trong ngắn hạn
  - 2.1.3. Sản xuất trong dài hạn
- 2.2. Lý thuyết về chi phí
  - 2.2.1. Một số khái niệm
  - 2.2.2. Chi phí ngắn hạn
  - 2.2.3. Chi phí dài hạn
- 2.3. Lý thuyết về doanh thu và lợi nhuận
  - 2.3.1. Doanh thu
  - 2.3.2. Lợi nhuận

#### **Chương 5: Cấu trúc thị trường**

Thời gian: 10 giờ

##### 1. Mục tiêu:

- Hiểu được khái niệm, đặc điểm của thị trường cạnh tranh hoàn hảo, thị trường độc quyền và thị trường cạnh tranh độc quyền, thị trường độc quyền tập đoàn.
- Xác định được mức sản lượng, giá bán để doanh nghiệp đóng cửa mở cửa hay doanh nghiệp rời ngành hay nhập ngành trong thị trường cạnh tranh hoàn hảo.
- Xác định được mức sản lượng để doanh nghiệp tối đa hóa lợi nhuận trong thị trường độc quyền khi không có thuế và có thuế...

##### 2. Nội dung chương

- 2.1. Thị trường cạnh tranh hoàn hảo
  - 2.1.1. Khái niệm, đặc điểm của thị trường và doanh nghiệp cạnh tranh hoàn hảo
  - 2.1.2. Lựa chọn sản lượng trong ngắn hạn
  - 2.1.3. Đường cung ngắn hạn
  - 2.1.4. Lựa chọn sản lượng trong dài hạn
  - 2.1.5. Đường cung dài hạn
- 2.2. Thị trường độc quyền thuần túy
  - 2.2.1. Độc quyền bán
  - 2.2.2. Độc quyền mua
- 2.3. Thị trường cạnh tranh độc quyền
  - 2.3.1. Khái niệm, đặc điểm của thị trường và doanh nghiệp
  - 2.3.2. Lựa chọn sản lượng của doanh nghiệp
  - 2.3.3. Cân bằng ngắn hạn và dài hạn
- 2.4. Thị trường độc quyền tập đoàn
  - 2.4.1. Khái niệm, đặc điểm của thị trường và doanh nghiệp
  - 2.4.2. Đường cầu gãy khúc và giá cả kém linh hoạt
  - 2.4.3. Giá cả của ngành và mục tiêu của tập đoàn
  - 2.4.4. Cân bằng trong độc quyền tập đoàn

## **Chương 6: Thị trường yếu tố sản xuất**

Thời gian: 03 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Hiểu được khái niệm, các nhân tố tác động đến các thị trường lao động, vốn, đất đai
- Xác định được điểm cân bằng của các loại thị trường nói trên.
- Xác định được mức ảnh hưởng của các thị trường đến hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.

### 2. Nội dung chương

- 2.1. Thị trường lao động
  - 2.1.1. Cầu về lao động
  - 2.1.2. Cung về lao động
  - 2.1.3. Cân bằng thị trường lao động
- 2.2. Thị trường vốn
  - 2.2.1. Cầu về dịch vụ vốn
  - 2.2.2. Cung về dịch vụ vốn
  - 2.2.3. Cân bằng thị trường vốn
- 2.3. Thị trường đất đai
  - 2.3.1. Tô là lợi tức của các yếu tố cố định
  - 2.3.2. Cân bằng cung cầu về đất đai

## **Chương 7: Chính phủ trong nền kinh tế thị trường**

Thời gian: 03 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Xác định được những khuyết tật của thị trường trong nền kinh tế.
- Hiểu được vai trò của Chính phủ trong việc khắc phục những khuyết tật của thị trường để nền kinh tế tăng trưởng và phát triển ổn định.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Những khuyết tật của thị trường

### 2.2. Vai trò của Chính phủ trong việc khắc phục những khuyết tật của thị trường

## **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

### 1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết

### 2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projecto

### 3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:

- Tài liệu hướng dẫn bài học và bài tập thực hành môn kinh tế học vi mô.
- Giáo trình môn kinh tế học vi mô
- Dụng cụ: máy tính bỏ túi
- Giấy A4

### 4. Các điều kiện khác:

## **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

### 1. Nội dung:

- Kiến thức: Được đánh giá qua bài kiểm tra viết và làm bài tập thực hành đạt được các yêu cầu sau: Nắm được những kiến thức cơ bản và nền tảng về kinh tế học vi mô.

- Kỹ năng: Đánh giá kỹ năng thực hành của sinh viên trong bài tập đạt được các yêu cầu sau: Viết được hàm số cung, hàm số cầu của doanh nghiệp và của thị trường, tìm được mức giá và sản lượng cân bằng, tìm được phương án tiêu dùng tối ưu, phương án sản xuất tối ưu của doanh nghiệp, tìm được mức giá và sản lượng để doanh nghiệp đóng cửa, rời ngành, có lợi nhuận trong thị trường cạnh tranh hoàn hảo, tìm được mức giá và sản lượng để doanh nghiệp tối đa hóa lợi nhuận trong thị trường độc quyền.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Cẩn thận, tự giác, chính xác, suy luận logic vấn đề.

### 2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá: Kiểm tra đánh giá thường xuyên, định kỳ.
- Thời gian: Kiểm tra 2 bài viết định kỳ 2 giờ

## **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

Để giúp người học nắm được những kiến thức cơ bản cần thiết, sau mỗi chương trình cần giao các câu hỏi, bài tập để người học tự làm ngoài giờ. Các câu hỏi chỉ ở mức độ đơn giản, trung bình phù hợp với phân lý thuyết đã học.

Khi giảng dạy giáo viên có thể sử dụng kết hợp máy tính, máy đèn chiếu, áp dụng các loại giáo án điện tử.

- Đối với người học:

Phải có tài liệu hướng dẫn môn học và giáo trình tham khảo.

Phải làm bài tập thực hành trên lớp và về nhà.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

4. Tài liệu tham khảo:

- *Giáo trình kinh tế vi mô*, Trường Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật Lâm Đồng, năm 2021;

- *Kinh tế vi mô*, Hồ Chí Minh, NXB Thống Kê, 2005;

- *Kinh tế vi mô*, Hà Nội, NXB Hà Nội, 2006.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Quản trị học

**Mã môn học:** MH14

**Thời gian thực hiện môn học:** 30 giờ; (Lý thuyết: 28 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 0 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Quản trị học là môn học cơ sở ngành cho các khối ngành kinh tế, nội dung môn học tập trung nghiên cứu các vấn đề của tổ chức và hoạt động quản trị. Môn học tiếp cận theo chức năng của nhà quản trị như chức năng hoạch định, tổ chức, lãnh đạo, kiểm tra. Bên cạnh đó môn học còn cung cấp cho người học những kiến thức chung về môi trường tổ chức, vấn đề ra quyết định, sự phát triển của tư tưởng quản trị. Sinh viên học môn này được phát triển ở cả hai khía cạnh là kỹ năng chuyên môn và kiến thức tổng quát về hoạt động quản trị kinh doanh trong tổ chức.

2. Tính chất: Môn Quản trị học là môn học bắt buộc thuộc khối kiến thức cơ sở ngành kinh tế. Ngoài nội dung khái quát giới thiệu bản chất và các quan điểm tiếp cận về quản trị, môn học tập trung giới thiệu những kiến thức căn bản về quản trị như:

- Các nguyên lý về quản trị, lý thuyết quản trị, các chức năng quản trị, và cách thức thực hiện phá sản doanh nghiệp.
- Những kiến thức cơ bản về cách hoạch định, tổ chức, điều khiển, kiểm tra và giám sát công việc một cách có hiệu quả.
- Môn học cũng mở ra những triển vọng cho việc áp dụng và phát triển các hoạt động quản trị sao cho có hiệu quả trong một tổ chức.

### II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Kiến thức tổng quan về quản trị và các kỹ năng mà nhà quản trị cần có để thực hiện tốt vai trò và nắm vững nội dung 4 chức năng cơ bản của quản trị là: hoạch định, tổ chức, thực hiện và kiểm tra.
- Mô tả được những vấn đề chung về quản trị và doanh nghiệp.
- Giải thích được cách thức vận dụng những nguyên tắc quản trị, hoạt động quản trị trong một tổ chức trong giai đoạn phát triển của nền kinh tế.
- Nhận biết được môi trường hoạt động của tổ chức và phân biệt được môi trường vĩ mô và môi trường vi mô ảnh hưởng đến tổ chức.
- Nhận thức được tầm quan trọng của việc ra quyết định quản trị, các phương pháp có thể sử dụng và các phẩm chất mà nhà quản trị cần có để việc ra quyết định đạt hiệu quả cao nhất.

2. Về kỹ năng:

- Hình thành và phát triển năng lực thu thập thông tin, kỹ năng tổng hợp, hệ thống hóa các vấn đề trong mối quan hệ tổng thể; kỹ năng phân tích, bình luận, đánh giá các vấn đề quản trị trong tổ chức.
- Kỹ năng làm việc độc lập và theo nhóm qua các câu hỏi thảo luận và bài tập thực hành báo cáo trên lớp được thiết kế từ đơn giản đến phức tạp.
- Vận dụng tốt, linh hoạt các phương pháp và kỹ năng quản trị theo yêu cầu quản lý công việc diễn ra trong thực tiễn.
- Đọc và hiểu các tài liệu kinh tế liên quan đến công tác quản trị và quản lý doanh nghiệp.
- Phát triển kỹ năng lập luận, thuyết trình trước công chúng.

### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành cho sinh viên phương pháp tư duy có tính hướng đích, hệ thống, năng động, hiệu quả trong hoạt động quản trị của tổ chức.
- Sinh viên có ý thức rèn luyện thái độ, tác phong làm việc trong môi trường công nghiệp và cơ chế kinh tế thị trường.
- Tôn trọng các nghi thức trong giao tiếp trong quan hệ cộng đồng như: đối với người thân, bạn bè, đồng nghiệp, khách hàng và đối thủ cạnh tranh.
- Một số vấn đề về đạo đức nghề nghiệp của người làm công việc kinh doanh.

## III. Nội dung môn học:

### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Những vấn đề chung của quản trị 1. Các khái niệm cơ bản 2. Chức năng vai trò và kỹ năng quản trị 3. Đặc điểm quản trị 4. Đối tượng nội dung phương pháp nghiên cứu quản trị học	5	5		
2	Chương 2: Sự phát triển của các lý thuyết quản trị 1. Trường phái cổ điển 1. Trường phái tác phong	4	4		

	<p>3. Lý thuyết định lượng về quản trị</p> <p>4. Trường phái quản trị Nhật Bản</p> <p>5. Trường phái quản trị hiện đại</p>				
3	<p>Chương 3: Chức năng hoạch định</p> <p>1. Hoạch định hữu hiệu</p> <p>2. Làm hoạch định</p> <p>3. Các phương pháp và công cụ hoạch định chủ yếu</p> <p>4. Ổn định đổi mới công tác hoạch định</p>	4	4		
4	<p>Chương 4: Chức năng tổ chức</p> <p>1. Khái niệm về chức năng tổ chức quản trị</p> <p>2. Các nguyên tắc tổ chức quản trị</p> <p>3. Các căn cứ thiết kế bộ máy quản trị</p> <p>4. Các cơ cấu thiết kế bộ máy quản trị</p> <p>5. Một số vấn đề khoa học trong công tác tổ chức</p> <p>6. Điều khiển, tổ chức lại</p> <p>Kiểm tra bài viết số 1</p>	7	6		1
5	<p>Chương 5: Chức năng điều khiển</p> <p>1. Lý thuyết về quyền lực quản trị</p> <p>2. Khích động quản trị</p> <p>3. Cá nhân và tâm lý cá nhân</p> <p>4. Đoàn nhóm và tâm lý đoàn nhóm</p>	5	5		



	5. Lãnh đạo 6. Truyền thông trong quản trị 7. Xung đột				
6	Chương 6: Chức năng Kiểm tra – Kiểm soát 1. Khái niệm kiểm tra kiểm soát 2. Ý nghĩa của kiểm tra kiểm soát trong quản trị 3. Tiến trình kiểm tra kiểm soát 4. Hình thức kiểm tra kiểm soát 5. Phí tổn kiểm tra kiểm soát Kiểm tra bài viết số 2	5	4		1
	<b>Cộng</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

**Chương 1: Những vấn đề chung của quản trị**

Thời gian:

05 giờ

1. Mục tiêu:

Sau khi nghiên cứu và học tập chương này, sinh viên có thể:

- Nhận thức được khoa học quản trị không có giới hạn về sự hiểu biết, do đó phải phấn đấu không ngừng trong mọi môi trường quản trị nhằm đưa ra các quyết định quản trị luôn thích ứng với tình hình thực tế.
- Nắm được đối tượng, nội dung và phương pháp nghiên cứu môn quản trị học
- Trên cơ sở những nhận thức trên, sinh viên có thể phấn đấu rèn luyện để trở thành những nhà quản trị giỏi trong tương lai.

2. Nội dung chương

2.1. Các khái niệm về Quản trị

2.1.1. Sự ra đời của Quản trị

2.1.2. Tính tất yếu khách quan của Quản trị

2.1.3. Khái niệm về Quản trị

2.2. Chức năng, vai trò và kỹ năng quản trị

2.2.1. Chức năng Quản trị

2.2.2. Vai trò của Quản trị

2.2.3. Các kỹ năng Quản trị

2.3. Đặc điểm của quản trị

2.3.1. Đối tượng Quản trị là con người, một công việc khó khăn và phức tạp

2.3.2. Quản trị vừa là khoa học vừa là một nghệ thuật cao

2.4. Đối tượng, nội dung và phương pháp nghiên cứu quản trị học

2.4.1. Đối tượng nghiên cứu của Quản trị học

2.4.2. Nội dung

2.4.3. Phương pháp nghiên cứu

## **Chương 2: Sự phát triển của các lý thuyết quản trị**

Thời gian:

04 giờ

1. Mục tiêu:

Nội dung chương này sẽ trình bày các nội dung: Lịch sử hình thành và phát triển của các lý thuyết quản trị; Các giai đoạn phát triển của các lý thuyết quản trị. Thông qua đó, sinh viên sẽ có một ý niệm tổng quát về tiến trình phát triển của tư tưởng quản trị để từ đó tìm được phương pháp để quản trị tổ chức của mình nhằm đạt mục tiêu với hiệu quả cao.

2. Nội dung chương

2.1. Trường phái cổ điển

2.1.1. Lý thuyết Quản trị khoa học

2.1.2. Lý thuyết Quản trị hành chính

2.2. Trường phái tác phong

2.2.1. Hugo Munsterberg

2.2.2. Mary Parker Follet

2.2.3. Elton Mayo (1880 - 1949)

2.2.4. Abraham Maslow (1908 - 1970)

2.3. Lý thuyết định lượng về quản trị

2.3.1. Quá trình hình thành và những tư tưởng cơ bản của lý thuyết

2.3.2. Nội dung của lý thuyết

2.4. Trường phái quản trị Nhật Bản

2.4.1. Lý thuyết Z

2.4.2. Lý thuyết Kaizen (Cải tiến – Cải thiện)

2.5. Trường phái quản trị hiện đại

2.5.1. Hội nhập theo khảo hướng quá trình Quản trị

2.5.2. Hội nhập theo khảo hướng hệ thống

2.5.3. Hội nhập theo khảo hướng tình huống ngẫu nhiên

## **Chương 3: Chức năng hoạch định**

Thời gian: 04 giờ

1. Mục tiêu:

Sau khi nghiên cứu và học tập xong chương này, các em sinh viên có thể:

- Nhận thức được sự cần thiết phải hoạch định trong các tổ chức

- Hiểu và biết cách hoạch định trong các tổ chức

- Nhận thức được những nhân tố chủ yếu tác động tới công tác xây dựng và thực hiện kế hoạch từ đó có các cách xử lý thích hợp để nâng cao chất lượng của hoạt động trong tổ chức.

- Lập kế hoạch là xuất phát điểm của mọi quá trình quản trị, bởi lẽ nó gắn liền với việc lựa chọn mục tiêu và chương trình hành động trong tương lai. Lập kế hoạch cũng là chức năng cơ bản của tất cả các nhà quản trị ở mọi cấp trong doanh nghiệp, vì dựa vào nó mà các nhà quản trị mới xác định được các chức năng còn lại khác nhằm bảo đảm đạt được các mục tiêu đã đặt ra.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Hoạch định hữu hiệu

#### 2.1.1. Khái niệm hoạch định

#### 2.1.2. Ý nghĩa của hoạch định

#### 2.1.3. Các loại hoạch định

#### 2.1.4. Hoạch định hữu hiệu

### 2.2. Làm hoạch định

#### 2.2.1. Nhận thức những vấn đề chung

#### 2.2.2. Xây dựng các mục tiêu

#### 2.2.3. Xác định các tiền đề của hoạch định

#### 2.2.4. Xây dựng các chiến lược phát triển

#### 2.2.5. Xây dựng các kế hoạch tác nghiệp

#### 2.2.6. Lập các chương trình hành động cụ thể

#### 2.2.7. Kiểm tra đánh giá kết quả

#### 2.2.8. Điều chỉnh, lập lại quá trình hoạch định

### 2.3. Các phương pháp và công cụ hoạch định chủ yếu

#### 2.3.1. Các phương pháp hoạch định

#### 2.3.2. Các công cụ hoạch định chủ yếu

### 2.4. Ổn định – đổi mới công tác hoạch định

#### 2.4.1. Ổn định

#### 2.4.2. Đổi mới

## **Chương 4: Chức năng tổ chức**

Thời gian: 07 giờ

### 1. Mục tiêu:

Trình bày nội dung của chức năng tổ chức, những cơ sở trong việc phân chia và thiết lập mối liên hệ giữa các bộ phận của tổ chức và cách thức hình thành cơ cấu tổ chức quản trị trong doanh nghiệp.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Khái niệm về chức năng tổ chức quản trị

### 2.2. Các nguyên tắc tổ chức quản trị

#### 2.2.1. Nguyên tắc gắn với mục tiêu

#### 2.2.2. Nguyên tắc cân đối

#### 2.2.3. Nguyên tắc linh hoạt

#### 2.2.4. Nguyên tắc hiệu quả

### 2.3. Các căn cứ thiết kế bộ máy quản trị

- 2.3.1. Căn cứ vào yếu tố văn hóa và môi trường hoạt động của tổ chức
- 2.3.2. Căn cứ vào công nghệ hay kỹ thuật sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp
- 2.3.3. Căn cứ vào các nguồn lực của tổ chức
- 2.4. Các cơ cấu tổ chức quản trị
  - 2.4.1. Khái niệm cơ cấu tổ chức
  - 2.4.2. Các kiểu cơ cấu tổ chức chủ yếu
  - 2.4.3. Các phương pháp tổ chức bộ máy quản trị
- 2.5. Một số vấn đề khoa học trong công tác tổ chức
  - 2.5.1. Về quy mô tổ chức
  - 2.5.2. Về mô hình tổ chức
  - 2.5.3. Về tầm hạn Quản trị (Tầm hạn kiểm soát)
  - 2.5.4. Ủy quyền trong quản trị
  - 2.5.5. Trong tổ chức lao động sản xuất cần chú ý các vấn đề sau
- 2.6. Điều chỉnh – tổ chức lại
  - 2.6.1. Sự cần thiết của điều chỉnh và tổ chức lại
  - 2.6.2. Điều chỉnh
  - 2.6.3. Tổ chức lại

## **Chương 5: Chức năng điều khiển**

Thời gian: 05 giờ

### 1. Mục tiêu:

Giúp sinh viên xác định được vai trò của điều khiển trong quản trị, các lý thuyết động viên tinh thần, làm việc, các lý thuyết về lãnh đạo, truyền thông và giải quyết xung đột.

### 2. Nội dung chương

- 2.1. Lý thuyết về quyền lực quản trị
  - 2.1.1. Khái niệm về quyền lực quản trị
  - 2.1.2. Lý thuyết về quyền lực quản trị
- 2.2. Khích động quản trị
  - 2.2.1. Theo trường phái Cổ điển
  - 2.2.2. Trường phái Tác phong
- 2.3. Cá nhân và tâm lý cá nhân
  - 2.3.1. Hành vi cá nhân
  - 2.3.2. Sự tự vệ cá nhân
  - 2.3.3. Sự hội nhập
- 2.4. Đoàn nhóm và tâm lý đoàn nhóm
  - 2.4.1. Tâm lý đoàn nhóm
  - 2.4.2. Hành vi của nhóm
- 2.5. Lãnh đạo
  - 2.5.1. Tâm lý lãnh đạo
  - 2.5.2. Hành vi lãnh đạo

- 2.5.3. Phương pháp lãnh đạo
- 2.6. Truyền thông trong quản trị
  - 2.6.1. Các loại thông tin
  - 2.6.2. Tiến trình truyền thông
  - 2.6.3. Rào cản của truyền thông
  - 2.6.4. Truyền thông hữu hiệu
- 2.7. Xung đột
  - 2.7.1. Xung đột là thuộc tính của quản trị
  - 2.7.2. Nguồn gốc của xung đột
  - 2.7.3. Các loại hình xung đột
  - 2.7.4. Giảm trừ xung đột

## **Chương 6: Chức năng Kiểm tra – Kiểm soát**

Thời gian: 05 giờ

### 1. Mục tiêu:

Sau khi nghiên cứu và học tập xong chương này, sinh viên có thể:

- Nắm được quan điểm và ý nghĩa của công tác kiểm tra trong doanh nghiệp
- Nắm được nội dung cần kiểm tra và các phương pháp thích hợp để kiểm tra
- Hiểu và biết cách vận dụng công tác kiểm tra trong thực tế để các hoạt động theo kế hoạch được thực hiện một cách có hiệu quả nhất
- Trên cơ sở những nhận thức trên, sinh viên có thể phấn đấu rèn luyện để trở thành những nhà quản trị giỏi trong tương lai.

### 2. Nội dung chương

- 2.1. Khái niệm kiểm tra – kiểm soát
- 2.2. Ý nghĩa của kiểm tra – kiểm soát trong quản trị
- 2.3. Tiến trình kiểm tra – kiểm soát
  - 2.3.1. Từ công tác thực tế
  - 2.3.2. Đo lường kết quả công tác thực tế
  - 2.3.3. So sánh với tiêu chuẩn “Chuẩn” quy định
  - 2.3.4. Xác định mức độ sai lệch
  - 2.3.5. Tìm nguyên nhân sai lệch
  - 2.3.6. Lập kế hoạch điều chỉnh
  - 2.3.7. Tổ chức điều chỉnh
  - 2.3.8. Các hoạt động điều chỉnh hướng tới sự mong đợi
- 2.4. Hình thức kiểm tra – kiểm soát
- 2.5. Hệ thống kiểm tra – kiểm soát
  - 2.5.1. Kiểm tra – kiểm soát tài chính
  - 2.5.2. Kiểm tra – kiểm soát tác nghiệp
- 2.6. Phí tổn kiểm tra – kiểm soát
  - 2.6.1. Tính chính xác trong đo lường
  - 2.6.2. Tính kinh tế

2.6.3. Tính linh hoạt

2.6.4. Tiêu chuẩn đề ra phải hợp lý và đưa ra nhiều tiêu chuẩn kết hợp

2.6.5. Chú ý những nơi trọng yếu, đồng thời lưu ý những trường hợp ngoại lệ

2.6.6. Việc kiểm soát phải hướng tới điều chỉnh sai lệch một cách tốt nhất.

#### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projecto

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:

- Tài liệu hướng dẫn bài học và bài tập thực hành môn Quản trị học

- Giáo trình môn Quản trị học

- Dụng cụ: máy tính bỏ túi

- Giấy A4

4. Các điều kiện khác:

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung:

- Kiến thức: Được đánh giá qua bài kiểm tra viết và làm bài tập thực hành đạt được các yêu cầu sau: Áp dụng được các phương pháp trong quản trị để giải quyết các tình huống về quản trị.

- Kỹ năng: Đánh giá kỹ năng thực hành của sinh viên trong bài tập đạt được các yêu cầu sau: Sinh viên có kỹ năng làm việc nhóm, thuyết trình, phỏng vấn thông qua các bài tập thảo luận nhóm. Kỹ năng lập kế hoạch, thiết kế chương trình, giao tiếp thông qua các hoạt động kiến tập. Phân tích được các tình huống quản trị và áp dụng được các phương pháp quản lý hiệu quả.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Cẩn thận, tự giác, chính xác, suy luận logic vấn đề.

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá: Kiểm tra đánh giá thường xuyên, định kỳ.

- Thời gian: Kiểm tra 2 bài viết định kỳ 2 giờ

#### **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

- Để giúp người học nắm vững những kiến thức cơ bản cần thiết, sau mỗi chương cần giao các câu hỏi, các tình huống để người học thảo luận. Các câu hỏi, các tình huống ở mức độ đơn giản, trung bình phù hợp với phần lý thuyết đã học.

- Qua các câu hỏi được gợi mở trong quá trình học tập, cùng những câu hỏi trực tiếp tại lớp, giảng viên dẫn dắt sinh viên hệ thống hoá các khái niệm, tìm hiểu sâu các vấn đề liên quan.

- Khi giảng dạy giáo viên có thể sử dụng kết hợp máy vi tính, máy chiếu, đèn chiếu, áp dụng các loại giáo án điện tử.
- Đối với người học:
  - Phải có tài liệu hướng dẫn môn học và giáo trình tham khảo.
  - Phải làm bài tập thực hành trên lớp và về nhà.
  - Sau buổi giảng, sinh viên đọc và tìm thêm tài liệu mở rộng kiến thức theo các câu hỏi gợi ý được đưa ra trong buổi giảng.
  - Sinh viên xem lại đồng thời làm các bài tập nhỏ để xem mình đã nắm bắt được những khái niệm chưa.
  - Nêu các câu hỏi còn thắc mắc trong buổi giảng tiếp theo để cùng tìm câu trả lời với giảng viên.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

4. Tài liệu tham khảo:

- *Quản trị học*, NXB Thống kê Hà Nội, 2005;
- *Quản trị học tập 1 & 2*, NXB Bưu điện Hà nội, 2007;
- *Quản trị học trong xu thế hội nhập*, NXB Thống kê Hà Nội, 2006;
- *Tâm lý học KD và quản trị*, NXB Thống kê TP.HCM, 2004.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Lý thuyết thống kê

**Mã môn học:** MH15

**Thời gian thực hiện môn học:** 30 giờ; (Lý thuyết: 28 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 0 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Môn học Lý thuyết thống kê nằm trong nhóm kiến thức cơ sở cho mọi ngành học kinh tế. Thống kê kinh tế sử dụng kiến thức của các môn học kinh tế vì mô vì vậy cần phải được học sau môn học nêu trên.

2. Tính chất: Lý thuyết thống kê sẽ giúp cho sinh viên học tốt môn học Thống kê ngành và kiến thức chuyên ngành, đồng thời có thể vận dụng chúng vào công tác chuyên môn, nghiệp vụ của mình.

### II. Mục tiêu môn học:

#### 1. Về kiến thức:

Lý thuyết thống kê trang bị cho sinh viên phương pháp luận về thống kê và những phương pháp nghiên cứu cụ thể để có thể phân tích, rút ra được bản chất và tính quy luật của các hiện tượng kinh tế xã hội.

#### 2. Về kỹ năng:

Trang bị cho sinh viên kiến thức và phương pháp thống kê cơ bản. Từ đó hình thành kỹ năng thống kê một cách có khoa học có thể vận dụng vào công tác chuyên môn, nghiệp vụ của mình.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Hình thành cho học sinh kỹ năng sáng tạo, nhạy bén trước những biến động của nền kinh tế

- Có cách làm việc chủ động mang lại hiệu quả cao cho bản thân và doanh nghiệp, nền kinh tế

Hình thành cho sinh viên tính khoa học trong sắp xếp các số liệu cho công việc, có phương pháp độc lập để vận dụng những kỹ năng đã được học vào công việc thực tế tại nơi làm việc.

### III. Nội dung môn học:

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Những vấn đề chung	8	8		



	<p>về thống kê học</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sơ lược sự ra đời và phát triển của thống kê học</li> <li>2. Đối tượng nghiên cứu của thống kê học</li> <li>3. Nhiệm vụ của thống kê</li> <li>4. Một số khái niệm thường dùng trong thống kê</li> </ol>				
2	<p>Chương 2: Quá trình nghiên cứu thống kê</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Điều tra thống kê <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Khái niệm, ý nghĩa, nhiệm vụ của điều tra thống kê</li> <li>1.2. Các loại điều tra thống kê</li> <li>1.3. Các phương pháp thu thập thông tin (điều tra)</li> <li>1.4. Hình thức tổ chức điều tra thống kê</li> </ol> </li> <li>2. Tổng hợp thống kê <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Khái niệm, ý nghĩa, nhiệm vụ của tổng hợp thống kê</li> <li>2.2. Phân tổ thống kê</li> <li>2.3. Tổ chức tổng hợp thống kê</li> <li>2.4. Bảng thống kê và đồ thị thống kê</li> </ol> </li> <li>3. Phân tích và dự đoán thống kê <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Khái niệm, ý nghĩa, nhiệm vụ của phân tích và dự đoán thống kê</li> <li>3.2. Những vấn đề chủ yếu của phân tích và dự đoán thống kê</li> </ol> </li> </ol>	10	10		
3	<p>Chương 3: Các mức độ của hiện tượng nghiên cứu</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Số tuyệt đối <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Khái niệm, ý nghĩa, đặc điểm số tuyệt đối</li> <li>1.2. Các loại số tuyệt đối</li> </ol> </li> </ol>	12	10		2

<p>2. Số tương đối</p> <p>2.1. Khái niệm, ý nghĩa, đặc điểm số tương đối</p> <p>2.2. Các loại số tương đối</p> <p>2.3. Điều kiện vận dụng chung số tương đối và số tuyệt đối</p> <p>3. Số bình quân</p> <p>3.1. Khái niệm, ý nghĩa, đặc điểm số bình quân</p> <p>3.2. Các loại số bình quân</p> <p>3.3. Một số điều cần chú ý khi tính số bình quân</p> <p>Kiểm tra</p>					
<b>Cộng</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	

2. Nội dung chi tiết:

**Chương 1: Những vấn đề chung về thống kê học**

Thời gian: 08 giờ

1. Mục tiêu:

Sau khi học xong sinh viên đạt được những kiến thức sau:

- Sự ra đời và phát triển của thống kê học
- Đối tượng nghiên cứu của thống kê học
- Nhiệm vụ của thống kê học
- Một số khái niệm thường dùng trong thống kê:
  - + Tổng thể thống kê và đơn vị tổng thể
  - + Tiêu thức thống kê
  - + Chỉ tiêu thống kê

2. Nội dung chương

- 2.1. Sơ lược sự ra đời và phát triển của thống kê học
- 2.2. Đối tượng nghiên cứu của thống kê học
- 2.3. Nhiệm vụ của thống kê
- 2.4. Một số khái niệm thường dùng trong thống kê
  - 2.4.1. Tổng thể thống kê và đơn vị tổng thể
  - 2.4.2. Tiêu thức thống kê
  - 2.4.3. Chỉ tiêu thống kê

**Chương 2: Quá trình nghiên cứu thống kê**

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu:

Sau khi học xong sinh viên đạt được những kiến thức sau:

- Khái niệm, ý nghĩa, nhiệm vụ và các loại điều tra thống kê
- Các phương pháp thu thập thông tin (điều tra)

- Hình thức tổ chức điều tra thống kê
- Khái niệm, ý nghĩa, nhiệm vụ của tổng hợp thống kê
- Phân tổ thống kê
- Tổ chức tổng hợp thống kê
- Bảng thống kê và đồ thị thống kê
- Phân tích và dự đoán thống kê
- Những vấn đề chủ yếu của phân tích và dự đoán thống kê

## 2. Nội dung chương

### 2. 2.1. Điều tra thống kê

#### 1.1. Khái niệm, ý nghĩa, nhiệm vụ của điều tra thống kê

#### 2.1.2. Các loại điều tra thống kê

#### 2.1.3. Các phương pháp thu thập thông tin (điều tra)

#### 2.1.4. Hình thức tổ chức điều tra thống kê

### 2.2. Tổng hợp thống kê

#### 2.2.1. Khái niệm, ý nghĩa, nhiệm vụ của tổng hợp thống kê

#### 2.2.2. Phân tổ thống kê

#### 2.2.3. Tổ chức tổng hợp thống kê

#### 2.2.4. Bảng thống kê và đồ thị thống kê

### 2.3. Phân tích và dự đoán thống kê

#### 2.3.1. Khái niệm, ý nghĩa, nhiệm vụ của phân tích và dự đoán thống kê

#### 2.3.2. Những vấn đề chủ yếu của phân tích và dự đoán thống kê

## **Chương 3: Các mức độ của hiện tượng nghiên cứu**

Thời gian: 12 giờ

### 1. Mục tiêu:

Sau khi học xong sinh viên đạt được những kiến thức sau:

- Khái niệm, ý nghĩa và đặc điểm số tuyệt đối
- Các loại số tuyệt đối
- Khái niệm, ý nghĩa và đặc điểm số tương đối
- Các loại số tương đối
- Điều kiện vận dụng chung số tương đối và số tuyệt đối
- Khái niệm, ý nghĩa và đặc điểm số bình quân
- Các loại số bình quân
- Một số điều cần chú ý khi tính số bình quân

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Số tuyệt đối

##### 2.1.1. Khái niệm, ý nghĩa, đặc điểm số tuyệt đối

##### 2.1.2. Các loại số tuyệt đối

#### 2.2. Số tương đối

##### 2.2.1. Khái niệm, ý nghĩa, đặc điểm số tương đối

##### 2.2.2. Các loại số tương đối

2.2.3. Điều kiện vận dụng chung số tương đối và số tuyệt đối

2.3. Số bình quân

2.3.1. Khái niệm, ý nghĩa, đặc điểm số bình quân

2.3.2. Các loại số bình quân

2.3.3. Một số điều cần chú ý khi tính số bình quân

#### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projecto

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:

- Tài liệu hướng dẫn bài học và bài tập thực hành môn thống kê kinh tế.

- Giáo trình môn Thống kê kinh tế

- Dụng cụ: máy tính bỏ túi

- Giấy A4

4. Các điều kiện khác:

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung:

- Kiến thức: Được đánh giá qua bài kiểm tra viết và làm bài tập thực hành đạt được các yêu cầu sau: Áp dụng được các phương pháp trong nguyên lý thống kê và thống kê các nghiệp vụ kinh tế phát sinh của doanh nghiệp.

- Kỹ năng: Đánh giá kỹ năng thực hành của sinh viên trong bài tập đạt được các yêu cầu sau:

Áp dụng tính được các mức độ của hiện tượng nghiên cứu. Thống kê các nghiệp vụ kinh tế phát sinh trong doanh nghiệp.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Cẩn thận, tự giác, chính xác, suy luận logic vấn đề.

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá: Kiểm tra thường xuyên, định kỳ và bài tập.

- Thời gian: Kiểm tra đánh giá thường xuyên và kiểm tra 02 bài viết định kỳ theo phân phối chương trình.

#### **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

Để giúp người học nắm những kiến thức cơ bản cần thiết, sau mỗi chương cần giao các câu hỏi, bài tập để người học tự làm ngoài giờ. Các câu hỏi chỉ ở mức độ đơn giản, trung bình phù hợp với phần lý thuyết đã học.

Phương pháp sử dụng kết hợp các phương pháp pháp vấn, thuyết trình – diễn giải và làm việc nhóm.

Khi giảng dạy giáo viên có thể sử dụng kết hợp máy vi tính, máy đèn chiếu, áp dụng các loại giáo án điện tử.

- Đối với người học: Phải có tài liệu hướng dẫn môn học và giáo trình tham khảo. Phải làm bài tập thực hành trên lớp và về nhà.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

4. Tài liệu tham khảo:

- Nguyễn Văn Linh và Nguyễn Thị Thuý (2015), *Giáo trình Thống kê kinh tế*, Trường CĐ KT-KT Lâm Đồng;

- Hoàng Khắc Lịch, Cao Tấn Bình, Nguyễn Thế Kiên, Trương Thị Thanh Phương (2020), *Giáo trình Nguyên lý thống kê kinh tế*, Nhà xuất bản Đại học quốc gia.

- Chu Văn Tuấn (2007), *Hướng dẫn ôn tập, câu hỏi và thảo luận Thống kê doanh nghiệp*, NXB Tài Chính, Hà Nội.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Tiếng Việt thực hành

**Mã môn học:** MH16

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Là môn học cơ sở trong chương trình đào tạo ngành Quản trị văn phòng, trình độ cao đẳng.

2. Tính chất: Bắt buộc.

### II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

Nắm vững kiến thức cơ bản về tiếng Việt: văn bản, xây dựng văn bản, từ, câu, chính tả.

2. Về kỹ năng:

Rèn luyện và nâng cao các kỹ năng sử dụng tiếng Việt trong các hoạt động tạo lập và tiếp nhận văn bản, dựng đoạn văn viết câu, dùng từ và viết chữ.

Góp phần cùng các môn học khác rèn luyện tư duy khoa học cho sinh viên.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên có năng lực tự học, tự nghiên cứu, tích cực, chủ động lĩnh hội và vận dụng kiến thức vào thực tiễn.

Bồi dưỡng tình yêu tiếng Việt và giữ gìn sự trong sáng của tiếng Việt.

### III. Nội dung môn học:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Luyện kỹ năng tạo lập văn bản 1. Những yêu cầu chung của một văn bản 1.1. Văn bản phải đảm bảo mạch lạc và liên kết 1.2. Văn bản phải có mục đích giao tiếp thống nhất 1.3. Văn bản có một kết cấu rõ ràng	12	4	8	

	<p>1.4. Văn bản phải có phong cách ngôn ngữ nhất định</p> <p>2. Luyện tập các bước định hướng cho văn bản</p> <p>2.1. Định hướng mục đích giao tiếp</p> <p>2.2. Định hướng nội dung giao tiếp</p> <p>2.3. Định hướng đối tượng giao tiếp</p> <p>2.4. Định hướng phong cách giao tiếp</p> <p>3. Luyện dựng đề cương văn bản</p> <p>3.1. Yêu cầu cơ bản của đề cương</p> <p>3.2. Các dạng đề cương</p> <p>4. Luyện tập lập luận</p> <p>4.1. Các thành phần của lập luận</p> <p>4.2. Quan hệ trong lập luận</p>				
2	<p>Chương 2: Luyện kĩ năng dựng đoạn văn</p> <p>1. Những yêu cầu chung của một đoạn văn</p> <p>1.1. Đoạn văn phải có sự thống nhất nội tại chặt chẽ</p> <p>1.2. Đoạn văn phải có quan hệ chặt chẽ với các đoạn văn khác trong văn bản</p> <p>2. Luyện dựng đoạn theo kết cấu</p> <p>2.1. Luyện dựng đoạn văn diễn dịch</p> <p>2.2. Luyện dựng đoạn văn theo kiểu quy nạp</p> <p>2.3. Luyện dựng đoạn văn song hành</p> <p>2.4. Luyện dựng đoạn văn theo kiểu móc xích</p>	9	3	6	

	<p>2.5. Luyện dựng đoạn văn có kết cấu tổng – phân – hợp</p> <p>3. Luyện tách đoạn văn</p> <p>3.1. Tách đoạn văn theo sự thay đổi của đề tài, chủ đề</p> <p>3.2. Tách đoạn văn theo sự thay đổi của không gian, thời gian</p> <p>4. Luyện liên kết và chuyển đoạn văn</p> <p>4.1. Dùng từ ngữ</p> <p>4.2. Dùng câu để liên kết</p> <p>4.3. Dùng sự cân xứng cú pháp để liên kết</p> <p>5. Luyện chữa lỗi đoạn văn</p> <p>5.1. Chữa lỗi nội dung</p> <p>5.2. Chữa lỗi tách đoạn không thích hợp</p> <p>5.3. Chữa lỗi dùng phương tiện liên kết không phù hợp</p>				
3	<p>Chương 3: Luyện kĩ năng đặt câu trong văn bản</p> <p>1. Những yêu cầu chung về câu trong văn bản</p> <p>1.1. Câu cần cấu tạo đúng quy tắc ngữ pháp tiếng Việt</p> <p>1.2. Câu cần đúng về nội dung ý nghĩa</p> <p>1.3. Câu phải được đánh dấu câu thích hợp</p> <p>1.4. Câu cần có liên kết chặt chẽ với các câu khác trong văn bản</p> <p>1.4.1. Liên kết nội dung</p> <p>1.4.2. Liên kết hình thức</p> <p>2. Chữa câu sai</p> <p>2.1. Câu sai về cấu tạo ngữ pháp</p> <p>2.2. Câu sai về quan về ngữ nghĩa</p>	9	3	6	



	<p>giữa các bộ phận</p> <p>2.3. Câu sai về dấu câu</p> <p>2.4. Câu sai về mạch lạc và liên kết trong văn bản</p> <p>3. Thực hành một số thao tác rèn luyện về câu</p> <p>3.1. Mở rộng và rút gọn câu</p> <p>3.2. Thay đổi trật tự và lựa chọn trật tự các từ, các thành phần câu</p> <p>3.3. Chuyển đổi kiểu câu và cách diễn đạt</p> <p>3.3.1. Chuyển đổi câu chủ động và câu bị động</p> <p>3.3.2. Chuyển đổi câu khẳng định thành câu phủ định</p> <p>3.3.3. Chuyển đổi các kiểu câu khác nhau về mục đích giao tiếp</p> <p>3.3.4. Chuyển lời dẫn trực tiếp thành lời dẫn gián tiếp</p>				
4	<p>Chương 4: Luyện kỹ năng dùng từ trong văn bản</p> <p>1. Giảm yếu về từ</p> <p>1.1. Từ và các bình diện của từ</p> <p>1.2. Từ trong mối quan hệ với giao tiếp và văn bản</p> <p>2. Những yêu cầu chung về việc dùng từ trong văn bản</p> <p>2.1. Đúng âm thanh và hình thức cấu tạo</p> <p>2.2. Đúng về nghĩa</p> <p>2.3. Đúng về đặc điểm ngữ pháp</p> <p>2.4. Thích hợp với phong cách ngôn ngữ của văn bản</p> <p>2.5. Đảm bảo tính hệ thống của văn bản</p> <p>2.6. Tránh lặp từ, thừa từ không</p>	9	3	6	2

	<p>cần thiết và bệnh sáo rỗng công thức</p> <p>3. Một số thao tác dùng từ và trau dồi vốn từ</p> <p>3.1. Lựa chọn từ ngữ</p> <p>3.2. Thay thế từ ngữ</p> <p>3.3. Sáng tạo trong việc dùng từ ngữ</p>				
5	<p>Chương 5: Luyện kĩ năng chính tả tiếng Việt</p> <p>1. Nguyên tắc chính tả tiếng Việt</p> <p>1.1. Nguyên tắc chính tả tiếng Việt</p> <p>1.2. Các cách rèn luyện và sửa lỗi chính tả</p> <p>2. Luyện chữa các lỗi chính tả thường gặp</p> <p>2.1. Lỗi vi phạm các quy định trong hệ thống chữ Quốc ngữ</p> <p>2.2. Các lỗi chính tả do ảnh hưởng của cách phát âm địa phương</p> <p>2.2.1. Viết sai phụ âm đầu</p> <p>2.2.2. Viết sai vần (kèm âm cuối)</p> <p>2.2.3. Viết sai dấu thanh</p> <p>3. Viết hoa</p> <p>3.1. Mục đích viết hoa</p> <p>3.2. Quy tắc viết hoa tên riêng</p> <p>3.2.1. Tên riêng Việt Nam</p> <p>3.2.2. Tên riêng nước ngoài</p> <p>4. Viết các từ ngữ và thuật ngữ tiếng nước ngoài</p> <p>4.1. Giữ nguyên dạng chữ viết ở ngôn ngữ gốc</p> <p>4.2. Dịch nghĩa các thuật ngữ</p> <p>4.3. Chuyển tự</p>	6	2	4	

	4.4. Phiên âm				
	<b>Cộng</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

**Chương 1: Luyện kỹ năng tạo lập văn bản**

Thời gian: 12 giờ

1. Mục tiêu:

- Sinh viên nắm vững kiến thức cơ bản về văn bản (về mục đích giao tiếp, phong cách, tính mạch lạc, kết cấu)
- Rèn kỹ năng định hướng, dựng đề cương, lập luận.

2. Nội dung chương

- 2.1. Những yêu cầu chung của một văn bản
- 2.2. Luyện tập các bước định hướng cho văn bản
- 2.3. Luyện dựng đề cương văn bản
- 2.4. Luyện tập lập luận

**Chương 2: Luyện kỹ năng dựng đoạn văn**

Thời gian: 09 giờ

1. Mục tiêu:

- Sinh viên nắm vững những yêu cầu chung về một đoạn văn (tính mạch lạc, tính liên kết).
- Rèn kỹ năng dựng đoạn, tách đoạn, liên kết và chuyển đoạn, sửa lỗi đoạn văn.

2. Nội dung chương

- 2.1. Những yêu cầu chung của một đoạn văn
- 2.2. Luyện dựng đoạn theo kết cấu
- 2.3. Luyện tách đoạn văn
- 2.4. Luyện liên kết và chuyển đoạn văn
- 2.5. Luyện chữa lỗi đoạn văn

**Chương 3: Luyện kỹ năng đặt câu trong văn bản**

Thời gian: 09 giờ

1. Mục tiêu:

- Sinh viên nắm được những kiến thức cơ bản về cấu tạo ngữ pháp, nội dung ý nghĩa, hình thức của câu, từ đó nhận ra được lỗi sai trong việc sử dụng câu.
- Rèn kỹ năng viết câu và sửa lỗi câu.

2. Nội dung chương

- 2.1. Những yêu cầu chung về câu trong văn bản
- 2.2. Chữa câu sai
- 2.3. Thực hành một số thao tác rèn luyện về câu

**Chương 4: Luyện kỹ năng dùng từ trong văn bản**

Thời gian: 09 giờ

1. Mục tiêu:

- Sinh viên nắm được những kiến thức cơ bản về từ ( ngữ âm, ngữ nghĩa, ngữ pháp, phong cách), những yêu cầu chung khi dùng từ, những lỗi sai trong dùng từ.
- Trau dồi vốn từ, rèn luyện khả năng dùng từ và sửa lỗi dùng từ.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Giảm yếu về từ

### 2.2. Những yêu cầu chung về việc dùng từ trong văn bản

### 2.3. Một số thao tác dùng từ và trau dồi vốn từ

Kiểm tra giữa kì

## **Chương 5: Luyện kĩ năng chính tả tiếng Việt**

Thời gian: 09 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Sinh viên nắm được các quy tắc chính tả tiếng Việt
- Luyện cách chữa lỗi chính tả

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Nguyên tắc chính tả tiếng Việt

### 2.2. Luyện chữa các lỗi chính tả thường gặp

### 2.3. Viết hoa

### 2.4. Viết các từ ngữ và thuật ngữ tiếng nước ngoài

## **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

### 1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết

### 2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projecto

### 3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, Bài giảng

### 4. Các điều kiện khác:

## **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

### 1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá qua các bài kiểm tra (chủ yếu là bài kiểm tra giữa kì và kết thúc học phần, nội dung kiểm tra là các kiến thức đã học), các bài thảo luận...

- Kỹ năng: Đánh giá qua sự thể hiện các kĩ năng cơ bản của người học như: dùng từ, đặt câu, viết đoạn văn, tạo lập văn bản.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Đánh giá qua sự thể hiện ý thức, thái độ học tập nghiêm túc, có tinh thần trách nhiệm cao, tích cực, chủ động lĩnh hội và có ý thức sử dụng tiếng Việt đúng phù hợp với quy tắc chung.

### 2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá:

Thang điểm đánh giá: Giảng viên đánh giá theo thang điểm 10.

Kiểm tra – đánh giá quá trình:

Có trọng số tối đa là 40%, bao gồm các điểm đánh giá bộ phận như sau:

+ Điểm chuyên cần: 10 %.

+ Điểm đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận, Semina, bài tập: 10 %.

+ Điểm giữa kỳ: 20 %

Điểm thi kết thúc học phần

+ Điểm thi kết thúc học phần có trọng số là 60%.

+ Điều kiện dự thi kết thúc học phần: Tham dự ít nhất 70% thời gian học trên lớp và điểm trung bình chung các điểm kiểm tra phải đạt từ 5.0 điểm trở lên theo thang điểm 10 (Theo quy định của Thông tư 09/2017/TT-BLĐTĐBXH).

+ Hình thức thi: tự luận

- Thời gian: Kiểm tra đánh giá thường xuyên và kiểm tra 02 bài viết định kỳ theo phân phối chương trình.

## **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

Hướng dẫn SV tự học, tự nghiên cứu; ở những tiết thảo luận, GV cần giao nội dung cụ thể cho SV tìm hiểu và chuẩn bị trước để tiết học đạt hiệu quả.

Phương pháp giảng dạy chủ yếu: Phương pháp diễn giảng, đồng thời sử dụng bài giảng điện tử để cung cấp cho SV những hình ảnh minh họa liên quan đến bài học.

Đi sâu giảng dạy những phần được xác định trọng tâm theo tiêu chí “cần và đủ” ở trên lớp; những phần khác yêu cầu sinh viên tự nghiên cứu tài liệu theo sự hướng dẫn của giảng viên.

- Đối với người học:

Sinh viên phải tham gia học tập trên lớp và làm bài kiểm tra, thực hành đầy đủ.

Sinh viên chủ động nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp, phản hồi những thông tin do người dạy cung cấp.

Phải có ý thức rèn luyện năng lực tự học, tự nghiên cứu (bằng nhiều cách như: tự tìm tài liệu, tự khai thác, phân tích, đánh giá thông tin, tự tìm được lời giải hợp lý, khoa học và trao đổi thông tin với các SV khác...).

Ở những tiết thảo luận, tất cả các thành viên đều phải tham gia tích cực, chủ động, đóng góp ý kiến, suy nghĩ của bản thân, cùng bàn luận để tạo thành ý kiến chung của tập thể.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Giáo viên cần căn cứ vào nội dung, chủ đề của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết cho bài giảng.

- Đa dạng hóa các dạng bài tập thực hành để tạo hứng thú cho người học

- Thường xuyên liên hệ với thực tế để bài học thêm sinh động, ý nghĩa.

4. Tài liệu tham khảo:

- Bùi Minh Toán - Nguyễn Quang Ninh (2003), *Tiếng Việt thực hành*, Nxb ĐHSP, Hà Nội.

- Bùi Minh Toán, Lê A, Đỗ Việt Hùng (1997), *Tiếng việt thực hành*, Nxb GD, Hà Nội.

- Nguyễn Minh Thuyết, Nguyễn Văn Hiệp (1997), *Tiếng việt thực hành*, Nxb GD, Hà Nội.
  - Nguyễn Đức Dân (2000), *Tiếng việt thực hành*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
  - Cao Xuân Hạo - Trần Thị Tuyết Mai (1986), *Sổ tay sửa lỗi hành văn tập 1*, Nxb Trẻ, TP. Hồ Chí Minh.
  - Hà Thúc Hoan (1995), *Kỹ thuật hành văn*, Nxb Đồng Nai.
5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Logic học

**Mã môn học:** MH17

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Môn Logic học là môn thuộc khối kiến thức cơ sở ngành.
2. Tính chất: Chương trình môn học bao gồm một số nội dung kiến thức về những quy luật và những hình thức cơ bản của tư duy; giúp người học có tư duy đúng, chính xác, lập luận chặt chẽ, trình bày tư tưởng ngắn gọn, khúc chiết, rõ ràng, mạch lạc, biết phát hiện những đúng, sai, tráo trở, ngụy biện trong lập luận của người khác.

### II. Mục tiêu môn học:

#### 1. Về kiến thức:

Trình bày được hệ thống tri thức về các hình thức, các quy tắc và quy luật của tư duy.

Phân tích kết cấu của quá trình tư duy, chỉ ra các thao tác lôgic và phương pháp luận chuẩn xác để rèn luyện và nâng cao kỹ năng tư duy, giúp trình bày tư duy ngắn gọn và khúc chiết, mạch lạc...

#### 2. Về kỹ năng:

Xác lập được tư duy chính xác, rõ ràng, lập luận chặt chẽ, suy nghĩ nhất quán, không mâu thuẫn, diễn đạt tư tưởng phong phú, chính xác.

Có kỹ năng phát hiện lỗi logic trong tư duy của người khác, phân biệt được những tư tưởng giống nhau nhưng có cách diễn đạt bằng lời khác nhau và ngược lại.

Hình thành và vận dụng kỹ năng logic vào việc nghiên cứu khoa học, hoạt động các môn chuyên ngành.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Có thói quen tư duy logic.

Tích cực nâng cao trình độ tư duy và áp dụng và hoạt động thực tiễn.

Có thái độ khách quan, khoa học khi đánh giá các hoạt động giao tiếp, sự vật, hiện tượng trong cuộc sống.

### III. Nội dung môn học:

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra

1	Chương 1: Đại cương về logic học 1.1. Định nghĩa, thuật ngữ logic học 1.2. Đối tượng của Logic học 1.3. Vai trò của logic học trong đời sống 1.4. Sơ lược lịch sử phát triển của logic học	3	2	1	
2	Chương 2: Những quy luật cơ bản của tư duy 1.1. Quy luật đồng nhất 1.2. Quy luật cấm mâu thuẫn 1.3. Quy luật triệt tam 1.4. Quy luật lý do đầy đủ.	8	3	5	
3	Chương 3: Khái niệm 1.1. Khái niệm là gì? 1.2. Cấu trúc khái niệm 1.3. Quan hệ giữa các khái niệm 1.4. Các thao tác trên khái niệm	11	3	8	
4	Chương 4: Phán đoán 1.1. Định nghĩa phán đoán 1.2. Phân loại phán đoán	11	3	8	
5	Chương 5: Suy luận, chứng minh, bác bỏ 1.1. Suy luận 1.2. Chứng minh 1.3. Bác bỏ Kiểm tra	10	4	6	2
	<b>Cộng</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

### **Chương 1: Đại cương về logic học**

Thời gian: 03 giờ

1. Mục tiêu:

- Trình bày được đối tượng của logic học, ý nghĩa của khoa học logic trong cuộc sống của con người.



- Hình thành thái độ coi trọng logic học như một khoa học, vận dụng logic học vào việc học tập, rèn luyện và trong ứng xử.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Định nghĩa, thuật ngữ logic học

#### 2.1.1. Định nghĩa logic học

#### 2.1.2. Thuật ngữ logic học

### 2.2. Đối tượng của Logic học

### 2.3. Vai trò của logic học trong đời sống

#### 2.3.1. Ý nghĩa xã hội và chức năng cơ bản của logic học

#### 2.3.2. Vai trò của logic học trong thực tiễn

### 2.4. Sơ lược lịch sử phát triển của logic học

## **Chương 2: Những quy luật cơ bản của tư duy**

Thời gian: 08 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Trình bày được cơ sở hình thành, nội dung, cách vận dụng từng quy luật của logic hình thức vào hoạt động thực tiễn.

- Vận dụng được những hiểu biết về quy luật logic vào việc phân tích, giải thích các hiện tượng theo quan điểm khoa học.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Quy luật đồng nhất

#### 2.1.1. Cơ sở khách quan

#### 2.1.2. Nội dung và công thức của quy luật

#### 2.1.3. Yêu cầu của quy luật

### 2.2. Quy luật cấm mâu thuẫn

#### 2.2.1. Cơ sở khách quan

#### 2.2.2. Nội dung và công thức của quy luật

#### 2.2.3. Yêu cầu của quy luật

### 2.3. Quy luật triệt tam

#### 2.3.1. Cơ sở khách quan

#### 2.3.2. Nội dung và công thức của quy luật

#### 2.3.3. Yêu cầu của quy luật

### 2.4. Quy luật lý do đầy đủ

#### 2.4.1. Cơ sở khách quan

#### 2.4.2. Nội dung và công thức của quy luật

#### 2.4.3. Yêu cầu của quy luật

## **Chương 3: Luyện kĩ năng đặt câu trong văn bản**

Thời gian: 11 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm tư duy và các hình thức của tư duy

- Đánh giá được vai trò của hoạt động giao tiếp trong việc hình thành phát triển tư duy, ý thức con người. Đồng thời, rèn luyện được tư duy, phát triển tư duy, ý thức cá nhân.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Khái niệm là gì?

#### 2.1.1. Định nghĩa

#### 2.1.2. Khái niệm và từ

### 2.2. Cấu trúc khái niệm

#### 2.2.1. Nội hàm của khái niệm

#### 2.2.2. Ngoại diên của khái niệm

#### 2.2.3. Mối quan hệ giữa nội hàm và ngoại diên của khái niệm

### 2.3. Quan hệ giữa các khái niệm

#### 2.3.1. Quan hệ đồng nhất

#### 2.3.2. Quan hệ bao hàm

#### 2.3.3. Quan hệ giao nhau

#### 2.3.4. Quan hệ ngang hàng

#### 2.3.5. Quan hệ đối lập

#### 2.3.6. Quan hệ mâu thuẫn

### 2.4. Các thao tác trên khái niệm

#### 2.4.1. Phép định nghĩa khái niệm

#### 2.4.2. Phép phân chia khái niệm

#### 2.4.3. Mở rộng và thu hẹp khái niệm

## **Chương 4: Phán đoán**

Thời gian: 11 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Trình bày được các loại phán đoán và sử dụng được nhiều cách thức diễn đạt khác nhau từ cùng một tư tưởng để hoạt động giao tiếp trở nên phong phú, đa dạng.

- Xác định và sửa được các lỗi logic trong cách thức diễn đạt của người khác.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Định nghĩa phán đoán

#### 2.1.1. Định nghĩa

#### 2.1.2. Cấu trúc của phán đoán

### 2.2. Phân loại phán đoán

#### 2.2.1. Phán đoán đơn

##### 2.2.1.1. Các loại phán đoán đơn

##### 2.2.1.2. Quan hệ giữa các phán đoán đơn trên hình vuông logic

#### 2.2.2. Phán đoán phức

##### 2.2.2.1. Các loại phán đoán phức

##### 2.2.2.2. Đẳng trị của phán đoán phức

## **Chương 5: Suy luận, chứng minh, bác bỏ**

Thời gian: 10 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Phân biệt được các quá trình suy luận, chứng minh, bác bỏ và nhận diện được chúng thông qua các vấn đề cụ thể.
- Quan tâm đến việc tìm hiểu và khắc phục các hiện tượng chứng minh, bác bỏ xảy ra trong hoạt động học tập và xã hội.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Suy luận

##### 2.1.1. Định nghĩa suy luận

##### 2.1.2. Phân loại suy luận

#### 2.2. Chứng minh

##### 2.2.1. Định nghĩa chứng minh

##### 2.2.2. Phân loại chứng minh

#### 2.3. Bác bỏ

##### 2.3.1. Khái niệm bác bỏ

##### 2.3.2. Các phương pháp bác bỏ

### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết
2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projecto
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, Bài giảng
4. Các điều kiện khác:

### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

#### 1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá qua các bài kiểm tra (chủ yếu là bài kiểm tra giữa kì và kết thúc học phần, nội dung kiểm tra là các kiến thức đã học), các bài thảo luận...
- Kỹ năng: Đánh giá qua sự thể hiện các kỹ năng cơ bản của người học như: dùng từ, đặt câu, viết đoạn văn, tạo lập văn bản.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Đánh giá qua sự thể hiện ý thức, thái độ học tập nghiêm túc, có tinh thần trách nhiệm cao, tích cực, chủ động linh hoạt và có ý thức sử dụng tiếng Việt đúng phù hợp với quy tắc chung.

#### 2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá:

Thang điểm đánh giá: Giảng viên đánh giá theo thang điểm 10.

Kiểm tra – đánh giá quá trình:

Có trọng số tối đa là 40%, bao gồm các điểm đánh giá bộ phận như sau:

+ Điểm chuyên cần: 10 %.

+ Điểm đánh giá nhận thức và thái độ tham gia thảo luận, Semina, bài tập: 10 %.

+ Điểm giữa kỳ: 20 %

Điểm thi kết thúc học phần

- + Điểm thi kết thúc học phần có trọng số là 60%.
- + Điều kiện dự thi kết thúc học phần: Tham dự ít nhất 70% thời gian học trên lớp và điểm trung bình chung các điểm kiểm tra phải đạt từ 5.0 điểm trở lên theo thang điểm 10 (Theo quy định của Thông tư 09/2017/TT-BLĐTĐBXH).
- + Hình thức thi: tự luận
- Thời gian: Kiểm tra đánh giá thường xuyên và kiểm tra 02 bài viết định kỳ theo phân phối chương trình.

## **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

Hướng dẫn SV tự học, tự nghiên cứu; ở những tiết thảo luận, GV cần giao nội dung cụ thể cho SV tìm hiểu và chuẩn bị trước để tiết học đạt hiệu quả.

Phương pháp giảng dạy chủ yếu: Phương pháp diễn giảng, đồng thời sử dụng bài giảng điện tử để cung cấp cho SV những hình ảnh minh họa liên quan đến bài học.

Đi sâu giảng dạy những phần được xác định trọng tâm theo tiêu chí “cần và đủ” ở trên lớp; những phần khác yêu cầu sinh viên tự nghiên cứu tài liệu theo sự hướng dẫn của giảng viên.

- Đối với người học:

Sinh viên phải tham gia học tập trên lớp và làm bài kiểm tra, thực hành đầy đủ.

Sinh viên chủ động nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp, phản hồi những thông tin do người dạy cung cấp.

Phải có ý thức rèn luyện năng lực tự học, tự nghiên cứu (bằng nhiều cách như: tự tìm tài liệu, tự khai thác, phân tích, đánh giá thông tin, tự tìm được lời giải hợp lý, khoa học và trao đổi thông tin với các SV khác...).

Ở những tiết thảo luận, tất cả các thành viên đều phải tham gia tích cực, chủ động, đóng góp ý kiến, suy nghĩ của bản thân, cùng bàn luận để tạo thành ý kiến chung của tập thể.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Giáo viên cần căn cứ vào nội dung, chủ đề của từng bài học để chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết cho bài giảng.

- Đa dạng hóa các dạng bài tập thực hành để tạo hứng thú cho người học

- Thường xuyên liên hệ với thực tế để bài học thêm sinh động, ý nghĩa.

4. Tài liệu tham khảo:

- Bùi Minh Toán - Nguyễn Quang Ninh (2003), *Tiếng Việt thực hành*, Nxb ĐHSP, Hà Nội.

- Bùi Minh Toán, Lê A, Đỗ Việt Hùng (1997), *Tiếng việt thực hành*, Nxb GD, Hà Nội.

- Nguyễn Minh Thuyết, Nguyễn Văn Hiệp (1997), *Tiếng việt thực hành*, Nxb GD, Hà Nội.
  - Nguyễn Đức Dân (2000), *Tiếng việt thực hành*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
  - Cao Xuân Hạo - Trần Thị Tuyết Mai (1986), *Sổ tay sửa lỗi hành văn tập 1*, Nxb Trẻ, TP. Hồ Chí Minh.
  - Phan Ngọc (1982), *Chữa lỗi chính tả cho học sinh*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
  - Hồ Lê - Lê Trung Hoa (1990), *Sửa lỗi ngữ pháp*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
  - Hà Thúc Hoan (1995), *Kỹ thuật hành văn*, Nxb Đồng Nai.
5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Văn bản quản lý hành chính Nhà nước

**Mã môn học:** MH18

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Môn học thuộc nhóm các môn học, mô đun cơ sở của ngành đào tạo.
2. Tính chất: Môn học thuộc nhóm các môn chuyên ngành bắt buộc của chương trình đào tạo cao đẳng Quản trị văn phòng.

### II. Mục tiêu môn học:

#### 1. Về kiến thức:

Phân tích được những vấn đề cơ bản về văn bản quản lý hành chính nhà nước thông dụng và phân biệt được so với các loại văn bản khác.

Ứng dụng lí thuyết vào bài tập tình huống cụ thể để soạn thảo văn bản hành chính nhà nước.

#### 2. Về kỹ năng:

Nhận diện được mục đích sử dụng và hình thức văn bản hành chính nhà nước thông dụng phù hợp với từng loại công việc cụ thể.

Nhận diện được những khiếm khuyết thường gặp của văn bản hành chính thông dụng.

Kĩ năng về soạn thảo văn bản hành chính thông dụng như:

- + Lập đề cương chi tiết dự thảo văn bản hành chính thông dụng.
- + Sử dụng ngôn ngữ để soạn thảo văn bản hành chính thông dụng.
- + Soạn thảo văn bản hành chính thông dụng hoàn chỉnh.

Kĩ năng giao tiếp, thuyết trình, làm việc nhóm và sử dụng công nghệ thông tin phục vụ việc tra cứu và soạn thảo văn bản hành chính thông dụng.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập.

Vận dụng được các kiến thức để tự nghiên cứu, học tập cũng như để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định.

Nghiêm túc trong việc nghiên cứu bài học và các tài liệu tham khảo; làm việc cẩn thận, chính xác, chuyên nghiệp.

### III. Nội dung môn học:

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm,	Kiểm tra

				<b>thảo luận, bài tập</b>	
1	<p>Chương 1: Những vấn đề cơ bản của văn bản quản lí hành chính nhà nước</p> <p>1.1. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu</p> <p>1.2. Những khái niệm cơ bản về văn bản</p> <p>1.3. Chức năng của văn bản</p> <p>1.4. Vai trò của văn bản trong hoạt động quản lí nhà nước</p> <p>1.5. Nguyên tắc áp dụng văn bản</p>	6	2	4	
2	<p>Chương 2: Hệ thống văn bản quản lí nhà nước</p> <p>2.1. Văn bản quản lí nhà nước là một hệ thống</p> <p>2.2. Phân loại văn bản theo hiệu lực pháp lí và lĩnh vực chuyên môn</p>	6	2	4	
3	<p>Chương 3: Hiệu lực và nguyên tắc áp dụng văn bản</p> <p>3.1. Hiệu lực và nguyên tắc áp dụng văn bản</p> <p>3.2. Nguyên tắc áp dụng văn bản</p> <p>3.3. Giám sát, kiểm tra, kiểm sát văn bản và xử lí văn bản trái pháp luật</p>	6	2	4	
4	<p>Chương 4: Quy trình xây dựng, ban hành những yêu cầu về nội dung, thể thức của văn bản</p> <p>4.1. Khái niệm về quy trình ban hành văn bản</p> <p>4.2. Trình tự chung xây dựng và ban hành văn bản</p> <p>4.3. Những yêu cầu về nội dung và thể thức văn bản</p> <p>4.4. Những yêu cầu về thể thức</p>	7	2	4	1

	Kiểm tra giữa HK				
5	Chương 5: Nguyên tắc, văn phong và ngôn ngữ văn bản 5.1. Quy tắc trong soạn thảo văn bản 5.2. Một số thủ tục trong soạn thảo văn bản 5.3. Ngôn ngữ soạn thảo văn bản 5.4. Văn phong hành chính – công vụ	7	2	5	
6	Chương 6: Soạn thảo văn bản hành chính cá biệt 6.1. Tổng quan về VBHC cá biệt 6.2. Quyết định hành chính cá biệt 6.3. Mẫu quyết định hành chính cá biệt	5	2	3	
7	Chương 7: Văn bản hành chính thông thường 7.1. Công văn 7.2. Thông báo 7.3. Báo cáo 7.4. Biên bản 7.5. Tờ trình 7.6. Hợp đồng 7.7. Công điện 7.8. Các loại giấy Kiểm tra cuối KH	8	3	4	1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

## 2. Nội dung chi tiết:

### **Chương 1: Những vấn đề cơ bản của văn bản quản lý hành chính Nhà nước**

Thời gian: 06 giờ

#### 1. Mục tiêu:

Giúp sinh viên nắm được những vấn đề cơ bản của văn bản quản lý hành chính Nhà nước.

#### 2. Nội dung chương

##### 2.1. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

##### 2.2. Những khái niệm cơ bản về văn bản

##### 2.2.1. Khái niệm về văn bản



- 2.2.2. Khái niệm về văn bản quản lí nhà nước
- 2.2.3. Khái niệm về văn bản quản lí hành chính Nhà nước
- 2.2.4. Khái niệm về VBPL và VBQL thông thường
- 2.3. Chức năng của văn bản
- 2.4. Vai trò của văn bản trong hoạt động quản lí nhà nước.
- 2.5. Nguyên tắc áp dụng văn bản

## **Chương 2: Hệ thống văn bản quản lí Nhà nước**

Thời gian: 06 giờ

### 1. Mục tiêu:

Giúp sinh viên hiểu được văn bản QLHCNN là gì, các loại văn bản QLHCNN và thực hành soạn thảo áp dụng.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Văn bản quản lí nhà nước là một hệ thống

##### 2.1.1. Khái niệm về hệ thống

##### 2.1.2. Các tiêu chí phân loại sản phẩm

#### 2.2. Phân loại văn bản theo hiệu lực pháp lí và lĩnh vực chuyên môn

##### 2.2.1. Văn bản quy phạm pháp luật

##### 2.2.2. Văn bản hành chính cá biệt

##### 2.2.3. Văn bản hành chính thông thường

##### 2.2.4. Văn bản chuyên môn kĩ thuật

Thực hành: Nhận diện và phân biệt được các thành phần thể thức văn bản

## **Chương 3: Hiệu lực và nguyên tắc áp dụng văn bản**

Thời gian: 06 giờ

### 1. Mục tiêu:

Giúp SV nắm được hiệu lực và những nguyên tắc cơ bản trong áp dụng văn bản QLHCNN.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Hiệu lực và nguyên tắc áp dụng văn bản

#### 2.2. Nguyên tắc áp dụng văn bản

#### 2.3. Giám sát, kiểm tra, kiểm sát văn bản và xử lí văn bản trái pháp luật

## **Chương 4: Quy trình xây dựng, ban hành những yêu cầu về nội dung, thể thức của văn bản**

Thời gian: 07 giờ

### 1. Mục tiêu:

Giúp SV nắm được quy trình, yêu cầu về nội dung và thể thức văn bản QLHCNN.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Khái niệm về quy trình ban hành văn bản

#### 2.2. Trình tự chung xây dựng và ban hành văn bản

#### 2.3. Những yêu cầu về nội dung và thể thức văn bản

#### 2.4. Những yêu cầu về thể thức

Thực hành: Luyện tập và áp dụng trong xây dựng văn bản QLHCNN.

## **Chương 5: Nguyên tắc, văn phong và ngôn ngữ văn bản**

Thời gian: 07 giờ

## 1. Mục tiêu:

Giúp SV nắm được quy tắc, văn phong và ngôn ngữ trong soạn thảo văn bản QLHCNN.

## 2. Nội dung chương

- 2.1. Quy tắc trong soạn thảo văn bản
- 2.2. Một số thủ tục trong soạn thảo văn bản
- 2.3. Ngôn ngữ soạn thảo văn bản
- 2.4. Văn phong hành chính – công vụ

Thực hành: Sử dụng quy tắc soạn thảo, thủ tục và ngôn ngữ soạn thảo văn bản theo yêu cầu bài tập thực hành.

### **Chương 6: Soạn thảo văn bản hành chính cá biệt**

Thời gian: 05 giờ

## 1. Mục tiêu:

Giúp sinh viên hiểu một cách tổng quan về VBHC cá biệt và những quyết định, mẫu quyết định ban hành văn bản HCCB.

## 2. Nội dung chương

- 2.1. Tổng quan về VBHC cá biệt
- 2.2. Quyết định hành chính cá biệt
- 2.3. Mẫu quyết định hành chính cá biệt

Thực hành: Tìm hiểu mẫu quyết định ban hành VB hành chính cá biệt

### **Chương 7: Văn bản hành chính thông thường**

Thời gian: 08 giờ

## 1. Mục tiêu:

Sinh viên nhận biết và soạn thảo được các văn bản hành chính thông thường như quyết định, công văn, báo cáo...

## 2. Nội dung chương

- 2.1. Công văn
  - 2.1.1. Nội dung của công văn
  - 2.1.2. Bộ cục công văn
- 2.2. Thông báo
  - 2.2.1. Nội dung của thông báo
  - 2.2.2. Bộ cục của thông báo
- 2.3. Báo cáo
  - 2.3.1. Nội dung của báo cáo
  - 2.3.2. Bộ cục của báo cáo
- 2.4. Biên bản
  - 2.4.1. Nội dung của biên bản
  - 2.4.2. Bộ cục của biên bản
- 2.5. Tờ trình
  - 2.5.1. Nội dung của tờ trình
  - 2.5.2. Bộ cục của tờ trình

## 2.6. Hợp đồng

### 2.6.1. Những nguyên tắc chung

### 2.6.2. Các loại hợp đồng

### 2.6.3. Mẫu một số loại hợp đồng

## 2.7. Công điện

## 2.8. Các loại giấy

Thực hành: Soạn thảo các quyết định, tờ trình, công văn...theo mẫu

## IV. Điều kiện thực hiện môn học:

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng máy tính có cấu hình phù hợp (đảm bảo mỗi sinh viên 1 máy). Phòng được trang bị hệ thống đèn đủ ánh sáng và máy điều hòa.

- Bàn, ghế cho sinh viên (mỗi bàn đặt 1 bộ máy tính).

- Bàn ghế giảng viên, bảng, máy chiếu, bút bảng.

2. Trang thiết bị máy móc:

Dùng cho lớp học lý thuyết tối đa 35 sinh viên, lớp học thực hành tối đa 18 sinh viên.

TT	Tên thiết bị	Đơn vị	Số lượng	Yêu cầu sơ phạm của thiết bị	Yêu cầu kỹ thuật cơ bản của thiết bị
1	Máy vi tính	Bộ	19	Dùng để thực hành cài đặt hệ điều hành Windows và phần mềm hỗ trợ mô đun.	Loại có cấu hình thông dụng tại thời điểm mua sắm
2	Hệ điều hành Windows	Bộ	19	Dùng làm môi trường cài đặt các phần mềm ứng dụng hỗ trợ mô đun.	Phiên bản phổ biến (Tối thiểu Windows XP)
3	Bộ gõ Tiếng Việt	Bộ	19	Dùng để hỗ trợ gõ tiếng Việt.	Phiên bản thông dụng nhất
4	Phần mềm Microsofft Office	Bộ	19	Dùng để trình bày bài giảng, thao tác mẫu, thực hiện bài tập theo yêu cầu của mô đun.	Phiên bản phổ biến (Microsoft Office, Open Office)

5	Máy in	Chiếc	1	Dùng để hỗ trợ cho bài học định dạng văn bản và in ấn.	Độ phân giải $\geq 600$ dpi. In được cỡ giấy A4, cấu hình phổ biến.
6	Máy chiếu (Projector)	Bộ	1	Dùng để trình chiếu bài giảng, thao tác mẫu.	- Màn chiếu tối thiểu 1,8m x 1,8m; - Cường độ sáng $\geq 2500$ ANSI lumens.
7	Hệ thống mạng Lan	Bộ	1	Dùng để kết nối các máy tính thành hệ thống mạng Lan.	Kết nối tối thiểu cho 19 máy tính.

### 3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:

- Giáo trình lý thuyết, giáo án, bài giảng, đề cương
- Các bài tập thực hành.

### 4. Các điều kiện khác:

## V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

### 1. Nội dung:

- Kiến thức: Được đánh giá qua các bài kiểm tra, bài thực hành về soạn thảo được các văn bản QLHCNN theo yêu cầu của từng loại văn bản cụ thể.
- Kỹ năng: Đánh giá kỹ năng thực hành trong soạn thảo văn bản QLHCNN.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:
  - + Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập.
  - + Vận dụng được các kiến thức tự nghiên cứu, học tập và kiến thức, kỹ năng đã được học để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định.

### 2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá: Kiểm tra đánh giá thường xuyên, định kỳ.
- Thời gian: Kiểm tra 2 bài viết định kỳ 2 giờ.

## VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

Tùy thuộc vào nội dung của từng chương, từng tiết học Giáo viên sẽ sử dụng phương pháp thuyết trình, nêu vấn đề, phân tích và làm mẫu.

- Đối với người học:

Nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp; Đặt câu hỏi giải đáp thắc mắc (nếu có); Thực hành theo hướng dẫn của giáo viên và tự thực hành cá nhân, nhóm để hoàn thành nhiệm vụ được giao.

### 3. Những trọng tâm cần chú ý:

Chương 1: Khái niệm, chức năng, vai trò của văn bản quản lý hành chính nhà nước và hệ thống văn bản quản lý nhà nước

Chương 2: Hệ thống văn bản quản lý hành chính nhà nước

Chương 3: Nguyên tắc

Chương 4: quy trình xây dựng và ban hành văn bản quản lý hành chính nhà nước

Chương 5: Nguyên tắc và văn phong

Chương 6, 7: Phân biệt văn bản hành chính cá biệt với VBHC thông thường

### 4. Tài liệu tham khảo:

- Lưu Kiếm Thanh (2001), *Giáo trình kỹ thuật xây dựng và văn bản quản lý hành chính nhà nước*, Nxb Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội.

- Quang Minh (hệ thống) (2017), *Tuyển Chọn 238 Mẫu Soạn Thảo Văn Bản Thường Dùng Trong Các Cơ Quan Đơn Vị Hành Chính Sự Nghiệp*, Nxb Tài chính, Hà Nội.

- TS. Lê Văn In (chủ biên) (2013), *Giáo trình văn bản QLNN và kỹ thuật soạn thảo văn bản*, NXB Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh.

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

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Thông tin học đại cương

**Mã môn học:** MH19

**Thời gian thực hiện môn học:** 75 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 57 giờ; Kiểm tra: 3 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Là môn học bổ trợ của nghề quản trị văn phòng, được bố trí giảng dạy trong khối kiến thức bổ trợ tự do.

2. Tính chất: là môn học bổ trợ, giúp sinh viên có kỹ năng tìm tin, tổ chức các dịch vụ thông tin, tiến hành hoạt động thông tin trong thư viện và cơ quan thông tin.

### II. Mục tiêu môn học:

#### 1. Về kiến thức:

Có kiến thức cơ bản về Thông tin học và hoạt động thông tin khoa học. Cụ thể là: các khái niệm cơ bản về thông tin, Thông tin học, vai trò của thông tin, hiện tượng bùng nổ thông tin, dây chuyền thông tin tư liệu, tài liệu và qui luật phát triển của nó; các loại hình đơn vị thông tin và mạng lưới thông tin, người dùng tin và nhu cầu thông tin.

#### 2. Về kỹ năng:

+ Thực hiện các công đoạn của quá trình xử lý thông tin

+ Kỹ năng tìm tin

+ Tổ chức các dịch vụ thông tin

+ Tiến hành hoạt động thông tin trong thư viện

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Ý thức tự học, tự nghiên cứu tài liệu, tích cực hợp tác trong học tập để bổ sung kiến thức.

+ Có phẩm chất đạo đức lương tâm nghề nghiệp, có tinh thần làm việc hợp tác, có thái độ làm việc tích cực, chủ động, sáng tạo.

### III. Nội dung môn học:

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Thông tin, các quá trình thông tin và thông tin học 1.1. Thông tin 1.2. Các thuộc tính của thông tin	10	2	8	

	<p>1.3. Phân loại thông tin</p> <p>1.4. Sơ lược lịch sử phát triển của kỹ thuật truyền tin</p> <p>1.5. Quá trình thông tin</p> <p>1.5.1. Quá trình thông tin</p> <p>1.5.2. Thông tin khoa học và thông tin đại chúng</p> <p>1.5.3. Dây chuyền thông tin tư liệu</p> <p>1.6. Thông tin học và các khoa học liên quan</p>				
2	<p>Chương 2: Thông tin và tiến bộ xã hội</p> <p>2.1. Vai trò của thông tin</p> <p>2.2. Thị trường thông tin và kinh tế thông tin</p> <p>2.3. Vài nét về hiện tượng tin học hóa xã hội và xã hội thông tin</p> <p>2.4. Thông tin và các nước đang phát triển</p> <p>2.5. Bùng nổ thông tin và những biện pháp khắc phục</p> <p>2.5.1. Hiện tượng bùng nổ thông tin</p> <p>2.5.2. Hệ quả của hiện tượng bùng nổ thông tin</p> <p>2.5.3. Phương hướng và biện pháp khắc phục</p>	12	2	10	
3	<p>Chương 3: Các loại hình tài liệu &amp; nguồn thông tin</p> <p>3.1. Tài liệu và đặc trưng cơ bản của tài liệu</p> <p>3.1.1. Tài liệu</p> <p>3.1.2. Đặc trưng của tài liệu</p> <p>3.2. Các tài liệu tra cứu</p> <p>3.3. Tài liệu khoa học kỹ thuật và qui luật phát triển của tài liệu</p>	14	3	10	1

	<p>KHKT</p> <p>3.3.1. Tài liệu khoa học kỹ thuật và vai trò của nó</p> <p>3.3.2. Qui luật phát triển của tài liệu KHKT</p> <p>3.4. Nguồn thông tin điện tử</p> <p>3.5. Xây dựng vốn tài liệu</p> <p>3.5.1. Chính sách bổ sung</p> <p>3.5.2. Các tiếp cận nguồn tài liệu</p> <p>3.5.3. Phương thức và thủ tục bổ sung</p>				
4	<p>Chương 4: Xử lý tài liệu &amp; các sản phẩm thông tin</p> <p>4.1. Mô tả thư mục</p> <p>4.1.1. Khái niệm chung</p> <p>4.1.2. Các vùng dữ liệu</p> <p>4.1.3. Phương pháp mô tả thư mục</p> <p>4.1.4. Qui tắc mô tả ISBD, AACR2</p> <p>4.1.5. Khổ mẫu MARC</p> <p>4.1.6. Chỉ số ISBN, ISSN</p> <p>4.2. Mô tả nội dung tài liệu</p> <p>4.2.1. Khái niệm chung</p> <p>4.2.2. Ngôn ngữ tự nhiên và ngôn ngữ tư liệu</p> <p>4.2.3. Các hệ thống phân loại</p> <p>4.2.4. Từ điển từ chuẩn</p> <p>4.2.5. Phân loại, đánh chỉ số, làm tóm tắt</p> <p>4.3. Các sản phẩm thông tin</p> <p>4.3.1. Ấn phẩm thông tin thư mục</p> <p>4.3.2. Tạp chí tóm tắt</p> <p>4.3.3. Tổng luận khoa học</p> <p>4.3.4. Cơ sở dữ liệu</p>	14	3	10	1



5	Chương 5: Lưu trữ và tìm kiếm thông tin 5.1. Lưu trữ thông tin 5.2. Tìm tin 5.3. Mô hình hóa quá trình tìm tin 5.4. Đánh giá hiệu quả tìm tin	11	2	9	
6	Chương 6: Các đơn vị thông tin và dịch vụ thông tin 6.1. Các loại hình đơn vị thông tin và mạng lưới thông tin 6.1.1. Các thư viện và cơ quan lưu trữ 6.1.2. Thư viện điện tử 6.1.3. Các trung tâm thông tin tư liệu 6.1.4. Ngân hàng dữ liệu 6.1.5. Mạng thông tin 6.1.6. Mạng internet 6.2. Dịch vụ phổ biến thông tin 6.3. Người dùng tin và nhu cầu thông tin	14	3	10	1
	<b>Cộng</b>	<b>75</b>	<b>15</b>	<b>57</b>	<b>3</b>

2. Nội dung chi tiết:

**Chương 1: Thông tin, các quá trình thông tin và thông tin học** Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu:

Sinh viên có kiến thức về:

- Thông tin, thuộc tính của thông tin, quá trình thông tin, được xem là đối tượng và phạm vi nghiên cứu chủ yếu của Thông tin học.
- Lịch sử phát triển của thông tin trong sự gắn bó hữu cơ với lịch sử phát triển của kỹ thuật và công nghệ truyền tin.
- Dây chuyền thông tin tư liệu là một quá trình trong hoạt động thông tin khoa học.
- Lịch sử phát triển của Thông tin học và hoạt động thông tin khoa học ở VN

2. Nội dung chương

2.1. Thông tin

2.2. Các thuộc tính của thông tin

2.3. Phân loại thông tin

2.4. Sơ lược lịch sử phát triển của kỹ thuật truyền tin

- 2.5. Quá trình thông tin
- 2.5.1. Quá trình thông tin
- 2.5.2. Thông tin khoa học và thông tin đại chúng
- 2.5.3. Dây chuyền thông tin tư liệu
- 2.6. Thông tin học và các khoa học liên quan
- 2.7. Thảo luận:

- Thông tin, dữ liệu và tri thức.
- Thuộc tính của thông tin.
- Quá trình thông tin
- Dây chuyền thông tin tư liệu

## **Chương 2: Thông tin và tiến bộ xã hội**

Thời gian:

12 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Khẳng định vai trò của thông tin là nguồn lực phát triển của kinh tế và xã hội, là cơ sở của hoạt động quản lý điều hành.
- Tác động của bùng nổ thông tin và công nghệ thông tin hiện đại đối với xã hội như: kinh tế thông tin, thị trường thông tin, hiện tượng tin học hóa xã hội và xã hội thông tin.

### 2. Nội dung chương

- 2.1. Vai trò của thông tin
- 2.2. Thị trường thông tin và kinh tế thông tin
- 2.3. Vài nét về hiện tượng tin học hóa xã hội và xã hội thông tin
- 2.4. Thông tin và các nước đang phát triển
- 2.5. Bùng nổ thông tin và những biện pháp khắc phục
- 2.5.1. Hiện tượng bùng nổ thông tin
- 2.5.2. Hệ quả của hiện tượng bùng nổ thông tin
- 2.5.3. Phương hướng và biện pháp khắc phục
- 2.6. Thảo luận:

- Vai trò của thông tin
- Về hiện tượng tin học hóa xã hội và xã hội thông tin

## **Chương 3: Các loại hình tài liệu & nguồn thông tin**

Thời gian:

14 giờ

### 1. Mục tiêu:

Trang bị kiến thức về các loại hình tài liệu gắn với nguồn tin và vấn đề bổ sung vốn tài liệu.

### 2. Nội dung chương

- 2.1. Tài liệu và đặc trưng cơ bản của tài liệu
- 2.1.1. Tài liệu
- 2.1.2. Đặc trưng của tài liệu

- 2.2. Các tài liệu tra cứu
- 2.3. Tài liệu khoa học kỹ thuật và qui luật phát triển của tài liệu KHKT
  - 2.3.1. Tài liệu khoa học kỹ thuật và vai trò của nó
  - 2.3.2. Qui luật phát triển của tài liệu KHKT
- 2.4. Nguồn thông tin điện tử
- 2.5. Xây dựng vốn tài liệu
  - 2.5.1. Chính sách bổ sung
  - 2.5.2. Các tiếp cận nguồn tài liệu
  - 2.5.3. Phương thức và thủ tục bổ sung
- 2.6. Thảo luận
  - Các tài liệu tra cứu
  - Qui luật phát triển của tài liệu KHKT

#### **Chương 4: Xử lý tài liệu & các sản phẩm thông tin**

Thời gian:

14 giờ

##### 1. Mục tiêu:

Trang bị kiến thức về quá trình xử lý thông tin gắn với sản phẩm thông tin mà nó tạo ra.

##### 2. Nội dung chương

###### 2.1. Mô tả thư mục

- 2.1.1. Khái niệm chung
- 2.1.2. Các vùng dữ liệu
- 2.1.3. Phương pháp mô tả thư mục
- 2.1.4. Quy tắc mô tả ISBD, AACR2
- 2.1.5. Khổ mẫu MARC
- 2.1.6. Chỉ số ISBN, ISSN

###### 2.2. Mô tả nội dung tài liệu

- 2.2.1. Khái niệm chung
- 2.2.2. Ngôn ngữ tự nhiên và ngôn ngữ tư liệu
- 2.2.3. Các hệ thống phân loại
- 2.2.4. Từ điển từ chuẩn
- 2.2.5. Phân loại, đánh chỉ số, làm tóm tắt

###### 2.3. Các sản phẩm thông tin

- 2.3.1. Ấn phẩm thông tin thư mục
- 2.3.2. Tạp chí tóm tắt
- 2.3.3. Tổng luận khoa học
- 2.3.4. Cơ sở dữ liệu

###### 2.4. Thảo luận:

Ngôn ngữ tự nhiên và ngôn ngữ tư liệu

###### 2.5. Bài tập: Tìm hiểu, giới thiệu về chỉ số ISBN, ISSN, hệ thống phân loại

## 2.6. Kiểm tra

### **Chương 5: Lưu trữ và tìm kiếm thông tin**

Thời gian: 11 giờ

#### 1. Mục tiêu:

Trang bị kiến thức về quá trình lưu trữ thông tin, quá trình tìm tin, đánh giá hiệu quả tìm tin của thư viện và cơ quan thông tin.

#### 2. Nội dung chương

##### 2.1. Lưu trữ thông tin

##### 2.2. Tìm tin

##### 2.3. Mô hình hóa quá trình tìm tin

##### 2.4. Đánh giá hiệu quả tìm tin

##### 2.5. Bài tập: Thực hiện quá trình tìm tin

##### 2.6. Thảo luận: Đánh giá hiệu quả tìm tin

### **Chương 6: Các đơn vị thông tin và dịch vụ thông tin**

Thời gian: 14 giờ

#### 1. Mục tiêu:

Trang bị kiến thức về các loại hình đơn vị thông tin và mạng lưới thông tin, dịch vụ phổ biến thông tin, đặc điểm của người dùng tin và nhu cầu thông tin.

#### 2. Nội dung chương

##### 2.1. Các loại hình đơn vị thông tin và mạng lưới thông tin

##### 2.1.1. Các thư viện và cơ quan lưu trữ

##### 2.1.2. Thư viện điện tử

##### 2.1.3. Các trung tâm thông tin tư liệu

##### 2.1.4. Ngân hàng dữ liệu

##### 2.1.5. Mạng thông tin

##### 2.1.6. Mạng internet

##### 2.2. Dịch vụ phổ biến thông tin

##### 2.3. Người dùng tin và nhu cầu thông tin

##### 2.4. Bài tập:

- Các thư viện và cơ quan lưu trữ

- Thư viện điện tử

- Mạng internet

##### 2.5. Thảo luận:

- Các thư viện và cơ quan lưu trữ

- Thư viện điện tử

- Mạng internet

##### 2.6. Kiểm tra

## **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu.

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, đề cương, giáo án, bài giảng

4. Các điều kiện khác: Câu hỏi thảo luận, bài tập.

## **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung:

- Kiến thức: Kiểm tra lý thuyết các nội dung trọng tâm, mức độ hoàn thành bài tập, quá trình chuẩn bị và tổ chức thảo luận.

- Kỹ năng: Có thể thực hiện các công đoạn của quá trình xử lý thông tin, tìm tin và tổ chức các dịch vụ thông tin, tiến hành hoạt động thông tin trong thư viện

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Ý thức tự học, tự nghiên cứu tài liệu, tích cực hợp tác trong học tập để bổ sung kiến thức.

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá: Được đánh giá bằng hình thức kiểm tra tự luận.

- Thời gian: 60 - 90 phút

## **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

Trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

- Đối với người học:

Phải tích cực nghiên cứu tài liệu, chuẩn bị các bài tập và các yêu cầu bài học theo sự hướng dẫn của giảng viên.

3. Những trọng tâm cần chú ý: Quá trình thông tin, Dây chuyền thông tin tư liệu, Bùng nổ thông tin và những biện pháp khắc phục, Quy luật phát triển của tài liệu KHKT, Nguồn thông tin điện tử, quá trình tìm tin, Dịch vụ phổ biến thông tin, Người dùng tin và nhu cầu thông tin.

4. Tài liệu tham khảo:

- Đoàn Phan Tân (2006), *Thông tin học: Giáo trình dành cho sinh viên ngành thông tin - thư viện và quản trị thông tin*, Nxb Đại học Quốc gia, Hà Nội.

- Trần Mạnh Tuấn (1998), *Sản phẩm và dịch vụ thông tin, thư viện: Lưu hành nội bộ*, Trung tâm Thông tin Tư liệu Khoa học và Công nghệ Quốc gia, Hà Nội

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Quản trị Hành chính văn phòng

**Mã môn học:** MH20

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Quản trị hành chính văn phòng là một công tác quan trọng đối với bất kỳ một cơ quan nào, có ảnh hưởng đến toàn bộ hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp. Công tác này nếu được thực hiện tốt sẽ thúc đẩy sự tiến bộ trên nhiều mặt của tổ chức và ngược lại, nếu thực hiện không hiệu quả có thể tác động tiêu cực đến quá trình phát triển của tổ chức đó.

2. Tính chất: Quản trị hành chính văn phòng là một công tác cần có sự hiểu biết sâu rộng trên nhiều lĩnh vực, vì thế nó cũng là một thách thức đối với nhà quản trị và nhân viên văn phòng. Trong thực tế, nhiều cấp lãnh đạo và nhân viên văn phòng đã gặp không ít khó khăn trong công tác quản lý và điều hành, nhất là trong bối cảnh xã hội hiện nay, khi thực tiễn đòi hỏi những phương thức quản lý mới và sự phát triển của công nghệ thông tin dần trở thành công cụ đắc lực cho công tác quản trị văn phòng.

Quản trị văn phòng cung cấp những kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp cho người làm công tác quản trị hành chính văn phòng, giúp họ hoàn thiện chức năng và nhiệm vụ được giao.

### II. Mục tiêu môn học:

#### 1. Về kiến thức:

Môn học quản trị hành chính văn phòng trang bị cho sinh viên những kiến thức và kỹ năng cần thiết của qui trình quản trị văn phòng, vai trò của nhân viên (thư ký) trong các cơ quan doanh nghiệp; và các hoạt động nghiệp vụ hành chính trong các văn phòng, doanh nghiệp.

#### 2. Về kỹ năng:

Qua môn học sinh viên có những kiến thức và kỹ năng thực hành cần thiết của một nhà quản trị, một nhân viên văn phòng trong việc điều hành các hoạt động hành chính văn phòng của cơ quan, doanh nghiệp.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Giúp sinh viên nhận thức được ý nghĩa và tầm quan trọng của Quản trị hành chính văn phòng, từ đó có ý thức, trách nhiệm học tập bồi dưỡng kiến thức và nghiệp vụ của người quản trị và chuyên viên văn phòng trong các cơ quan, doanh nghiệp.

### III. Nội dung môn học:

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Một số vấn đề chung về quản trị hành chính văn phòng 1. Văn phòng 2. Quản trị hành chính văn phòng 3. Tổ chức văn phòng 4. Xây dựng quy chế tổ chức và hoạt động của văn phòng Câu hỏi ôn tập và thảo luận	6	2	4	
2	Chương 2: Tổ chức lao động văn phòng 1. Thư ký chuyên nghiệp 2. Các quản trị viên văn phòng khác Câu hỏi ôn tập và thảo luận	5	2	3	
3	Chương 3: Thu thập, xử lý và cung cấp thông tin trong nghiệp vụ văn phòng 1. Giới thiệu tổng quát 2. Tổ chức công tác thông tin trong nghiệp vụ văn phòng Câu hỏi ôn tập và thảo luận	6	2	4	
4	Chương 4: Hoạch định và kiểm tra công việc hành chính văn phòng 1. Hoạch định công việc hành chính văn phòng 2. Kiểm tra công việc hành chính văn phòng Câu hỏi ôn tập và thảo luận	8	2	5	1
5	Chương 5: Tổ chức công tác lễ tân 1. Giới thiệu tổng quát về công tác lễ tân	7	2	5	

	2. Công tác đón, tiếp khách tại cơ quan, doanh nghiệp 3. Tiếp khách qua điện thoại Câu hỏi ôn tập và thảo luận				
6	Chương 6: Hoạch định tổ chức các cuộc họp, hội nghị, các chuyến đi công tác cho lãnh đạo 1. Những vấn đề chung về hội họp 2. Hoạch định và tổ chức các cuộc họp, hội nghị 3. Hoạch định sắp xếp các chuyến đi công tác Câu hỏi ôn tập và thảo luận	6	2	3	1
7	Chương 7: Quản lý tài sản và thiết bị văn phòng 1. Quản lý tài sản 2. Sửa chữa tài sản thiết bị 3. Bảo trì, bảo hành thiết bị 4. Quản lý việc sử dụng văn phòng phẩm 5. Quản lý việc sử dụng điện thoại 6. Quản lý việc sử dụng xe ô tô 7. Quản lý việc sử dụng dịch vụ bên ngoài Câu hỏi ôn tập và thảo luận	7	3	4	
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

### **Chương 1: Một số vấn đề chung về quản trị hành chính văn phòng**

Thời gian: 06 giờ

1. Mục tiêu:

- Cung cấp cho sinh viên nắm được khái niệm văn phòng, quản trị hành chính văn phòng, các chức năng và nhiệm vụ của văn phòng và quản trị văn phòng,
- Nắm được cơ cấu tổ chức văn phòng và xây dựng quy chế tổ chức hoạt động của văn phòng.
- Giúp cho sinh viên có kỹ năng vận dụng kiến thức đã học để giải quyết vấn đề công việc của văn phòng và kỹ năng làm việc ở văn phòng.
- Sinh viên có thái độ học tập rèn luyện để trở thành nhân viên văn phòng, có tình cảm với nghề nghiệp, yêu thích nghề văn phòng.

2. Nội dung chương

2.1. Văn phòng



- 2.1.1. Khái niệm văn phòng
  - 2.1.2. Chức năng của văn phòng
  - 2.1.3. Nhiệm vụ của văn phòng
  - 2.2. Quản trị hành chánh văn phòng
  - 2.2.1. Khái niệm quản trị và QT hành chánh VP
  - 2.2.2. Chức năng của quản trị hành chánh VP
  - 2.3. Tổ chức văn phòng
  - 2.3.1. Cơ cấu tổ chức văn phòng
  - 2.3.2. Tổ chức và bố trí nơi làm việc
  - 2.4. Xây dựng quy chế tổ chức và hoạt động của văn phòng
- Câu hỏi ôn tập và thảo luận

## **Chương 2: Tổ chức lao động văn phòng**

Thời gian: 05 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Cung cấp cho sinh viên nắm được khái niệm về thư ký, phân loại, chức năng nhiệm vụ, đặc điểm, tiêu chuẩn của thư ký, tiêu chuẩn của quản trị viên văn phòng.
- Giúp cho sinh viên có kỹ năng vận dụng kiến thức đã học vào nhiệm vụ của người thư ký văn phòng và kỹ năng làm việc ở văn phòng,
- Có thái độ học tập rèn luyện để trở thành nhân viên văn phòng, chấp hành những qui định về tổ chức công việc văn phòng và có tình cảm yêu thích nghề văn phòng.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Thư ký chuyên nghiệp

- 2.1.1. Khái niệm thư ký
- 2.1.2. Phân loại thư ký
- 2.1.3. Chức năng của thư ký
- 2.1.4. Đặc điểm lao động của người thư ký
- 2.1.5. Tiêu chuẩn của người thư ký

#### 2.2. Các quản trị viên văn phòng khác

- 2.2.1. Khái niệm.
- 2.2.2. Tiêu chuẩn của nhà quản trị hành chánh văn phòng.
- 2.2.3. Chức vụ của các cấp quản trị hành chánh.

Câu hỏi ôn tập và thảo luận

Kiểm tra

## **Chương 3: Thu thập, xử lý và cung cấp thông tin trong nghiệp vụ văn phòng**

Thời gian:

06 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Giúp sinh viên nắm được khái niệm về thông tin, phân loại, vai trò của thông tin, và tổ chức công tác thông tin trong nghiệp vụ văn phòng.

- Giúp cho sinh viên có kỹ năng vận dụng kiến thức đã học vào công tác thông tin văn phòng và biết thu thập, xử lý thông tin trong công tác văn phòng.
- Có kỹ năng hoàn thiện hệ thống thông tin trong cơ quan doanh nghiệp,
- Có thái độ học tập rèn luyện để trở thành nhân viên văn phòng, có tình cảm yêu thích thu thập, xử lý thông tin.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Giới thiệu tổng quát

#### 2.1.1. Khái niệm thông tin

#### 2.1.2. Phân loại thông tin

#### 2.1.3. Vai trò của thông tin

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

#### 2.2.1. Yêu cầu thu thập thông tin

#### 2.2.2. Quy trình công nghệ thông tin

#### 2.2.3. Hoàn thiện hệ thống thông tin trong cơ quan, doanh nghiệp.

Câu hỏi ôn tập và thảo luận

## **Chương 4: Hoạch định và kiểm tra công việc hành chính văn phòng**

Thời gian:

08 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Giúp sinh viên nắm được khái niệm về hoạch định, hoạch định hành chính, các loại hoạch định và nghiệp vụ tổ chức một ngày làm việc.
- Giúp sinh viên nắm được khái niệm kiểm tra, phân loại và các phương pháp kiểm tra hành chính, tiêu chuẩn đo lường công việc hành chính và các công cụ kiểm sát hành chính của cấp quản trị.
- Giúp cho sinh viên có kỹ năng vận dụng kiến thức đã học vào công tác hoạch định và kiểm tra; kiểm sát của cấp quản trị
- Có thái độ học tập rèn luyện đối với bộ môn, có tình cảm với nghề nghiệp, yêu thích công tác hoạch định và kiểm tra công việc văn phòng.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Hoạch định công việc hành chính văn phòng

#### 2.1.1. Khái niệm hoạch định và hoạch định hành chính văn phòng

#### 2.1.2. Tầm quan trọng của hoạch định

#### 2.1.3. Phân loại của hoạch định

#### 2.1.4. Các căn cứ để hoạch định

#### 2.1.5. Các công cụ để hoạch định

#### 2.1.6. Nghiệp vụ tổ chức một ngày làm việc.

### 2.2. Kiểm tra công việc hành chính văn phòng

#### 2.2.1. Khái niệm kiểm tra

#### 2.2.2. Phân loại kiểm tra

- 2.2.3. Mức độ kiểm tra
  - 2.2.4. Các phương pháp kiểm tra hành chính
  - 2.5. Tiến trình kiểm tra
  - 2.2.6. Tiêu chuẩn đo lường công việc hành chính
  - 2.2.7. Các công cụ kiểm soát của cấp quản trị
  - 2.2.8. Các phương tiện kiểm soát của cấp quản trị.
- Câu hỏi ôn tập và thảo luận

Kiểm tra

### **Chương 5: Tổ chức công tác lễ tân**

Thời gian: 07 giờ

#### 1. Mục tiêu:

- Giúp sinh viên nắm được khái niệm, phân loại, vai trò và nguyên tắc lễ tân; đón, tiếp khách và tiếp khách qua điện thoại.
- Có kỹ năng vận dụng kiến thức đã học vào công tác lễ tân, có nghệ thuật trong tiếp khách và nghe điện thoại và có kỹ năng giải quyết một số tình huống qua điện thoại.
- Có thái độ học tập rèn luyện đối với bộ môn, có tình cảm với nghề nghiệp, yêu thích công tác lễ tân và nghệ thuật, thái độ lịch thiệp khi giao dịch qua điện thoại.

#### 2. Nội dung chương

##### 2.1. Giới thiệu tổng quát về công tác lễ tân

###### 2.1.1. Khái niệm lễ tân

###### 2.1.2. Phân loại lễ tân

###### 2.1.3. Vai trò của công tác lễ tân

###### 2.1.4. Những nguyên tắc cơ bản của hoạt động lễ tân

##### 2.2. Công tác đón, tiếp khách tại cơ quan, doanh nghiệp

###### 2.2.1. Phân loại khách

###### 2.2.2. Tổ chức đón khách tại cơ quan, doanh nghiệp

##### 2.3. Tiếp khách qua điện thoại

###### 2.3.1. Đặc điểm và mục đích giao tiếp qua điện thoại

###### 2.3.2. Giọng nói qua điện thoại phải thế nào?

###### 2.3.3. Nghệ thuật ứng xử khi nghe điện thoại

###### 2.3.4. Nghệ thuật ứng xử khi gọi điện thoại

###### 2.3.5. Những điều cần ghi nhớ

Câu hỏi ôn tập và thảo luận

### **Chương 6: Hoạch định tổ chức các cuộc họp, hội nghị, các chuyến đi công tác cho lãnh đạo**

Thời gian:

06 giờ

#### 1. Mục tiêu:

- Giúp sinh viên nắm được khái niệm, phương pháp tổ chức hội họp, hội nghị; hoạch định và tổ chức cuộc họp, hội nghị và tổ chức các chuyến đi công tác của lãnh đạo.

- Có kỹ năng vận dụng kiến thức đã học vào công tác tổ chức hội họp, hội nghị và tổ chức chuyến đi công tác của lãnh đạo và giải quyết một số tình huống qua hội họp, hội nghị của cơ quan, doanh nghiệp.

- Có thái độ học tập rèn luyện đối với bộ môn, có tình cảm với nghề nghiệp, sẵn sàng tham gia tổ chức hội họp, hội nghị, thái độ lịch thiệp khi tổ chức hội họp, hội nghị.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Những vấn đề chung về hội họp

#### 2.1.1. Khái niệm về hội họp, hội nghị

#### 2.1.2. Mục đích, ý nghĩa của hội họp, hội nghị

#### 2.1.3. Phân loại hội họp

#### 2.1.4. Quy trình tổ chức hội họp

##### 2.1.4.1. Tổ chức các cuộc họp nội bộ bình thường không nghi thức

##### 2.1.4.2. Tổ chức hội nghị trang trọng theo nghi thức

### 2.2. Hoạch định sắp xếp các chuyến đi công tác

#### 2.2.1. Mục đích, phân loại chuyến đi công tác

#### 2.2.2. Trách nhiệm của thư ký khi thủ trưởng đi công tác.

Câu hỏi ôn tập và thảo luận

Kiểm tra

## **Chương 7: Quản lý tài sản và thiết bị văn phòng**

Thời gian: 07 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Giúp sinh viên nắm được kiến thức về quản lý, sửa chữa tài sản thiết bị; biết cách bảo trì và bảo dưỡng, quản lý sử dụng tài sản, văn phòng phẩm, quản lý điện thoại và các dịch vụ bên ngoài của Cơ quan, doanh nghiệp.

- Có kỹ năng quản lý, bảo quản tài sản thiết bị văn phòng và xây dựng kế hoạch sửa chữa, bảo trì tài sản cơ quan tốt.

- Có thái độ và tinh thần trách nhiệm bảo quản tài sản của cơ quan văn phòng, doanh nghiệp. Biết tiết kiệm và liêm chính.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Quản lý tài sản

#### 2.1.1. Bàn giao tài sản

#### 2.1.2. Điều chuyển tài sản

#### 2.1.3. Báo cáo tăng giảm tài sản

#### 2.1.4. Kiểm kê tài sản

#### 2.1.5. Quản lý và sử dụng tài sản

#### 2.1.6. Thanh lý tài sản

- 2.2. Sửa chữa tài sản thiết bị
    - 2.2.1. Nhu cầu sửa chữa
    - 2.2.2. Duyệt sửa chữa
    - 2.2.3. Chuyển thông tin cho phòng hành chính
    - 2.2.5. Kiểm tra hiện vật
    - 2.2.6. Tiến hành sửa chữa
    - 2.2.7. Kết thúc sửa chữa
  - 2.3. Bảo trì, bảo hành thiết bị
    - 2.3.1. Theo dõi bảo hành
    - 2.3.2. Lập danh sách máy móc thiết bị
    - 2.3.3. Lập kế hoạch bảo trì bảo dưỡng
    - 2.3.4. Thực hiện bảo trì
    - 2.3.5. Lên phương án sửa chữa
    - 2.3.6. Thực hiện và báo cáo.
    - 2.3.7. Quản lý dụng cụ bảo trì
    - 2.3.8. Quản lý nhà cung cấp dịch vụ
    - 2.3.9. Đào tạo hướng dẫn sử dụng
  - 2.4. Quản lý việc sử dụng văn phòng phẩm
    - 2.4.1. Tiêu chuẩn sử dụng văn phòng phẩm
    - 2.4.2. Định mức sử dụng
    - 2.4.3. Quy trình cấp phát
    - 2.4.4. Cấp phát đột xuất
    - 2.4.5. Quản lý và sử dụng văn phòng phẩm
  - 2.5. Quản lý việc sử dụng điện thoại
    - 2.5.1. Các nguyên tắc chung
    - 2.5.2. Quản lý và sử dụng điện thoại cố định
    - 2.5.3. Điện thoại di động
    - 2.5.4. Quản lý định mức sử dụng
  - 2.6. Quản lý việc sử dụng xe ô tô
    - 2.6.1. Các nguyên tắc chung quản lý và sử dụng xe
    - 2.6.2. Qui trình điều xe
    - 2.6.3. Trách nhiệm của lái xe
  - 2.7. Quản lý việc sử dụng dịch vụ bên ngoài
- Câu hỏi ôn tập và thảo luận

#### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết
2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projecto
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, đề cương, giáo án; Bảng đen, phấn trắng, màu; Các mẫu vật (nếu có).

4. Các điều kiện khác: Câu hỏi thảo luận, bài tập tình huống...

## **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung:

- Kiến thức: Kiểm tra lý thuyết kiến thức về Quản trị hành chính văn phòng; Kiểm tra kiến thức thảo luận, trao đổi về công việc hành chính văn phòng.

- Kỹ năng: Phân biệt được văn phòng và quản trị hành chính văn phòng; Có kỹ năng soạn thảo các loại văn bản phục vụ cho công tác văn phòng; Nắm vững 4 chức năng của công tác văn phòng; Năng động trong công tác tham mưu, làm tốt công tác lễ tân, tổ chức tốt các cuộc họp, công tác hậu cần...

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Chấp hành tốt kỷ luật của cơ quan, doanh nghiệp; Thực hiện tốt nhiệm vụ về công tác văn phòng khi được phân công, bảo quản tốt hồ sơ khoa học và giữ bí mật hồ sơ văn phòng...

Có phẩm chất đạo đức và lương tâm nghề nghiệp; Có tinh thần hợp tác, có thái độ lịch thiệp, gần gũi với mọi người, tôn trọng người khác, tích cực, chủ động, sáng tạo, trung thực trong công tác.

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá: Đánh giá bằng hình thức kiểm tra viết, đánh giá chuyên cần qua nội dung thảo luận và ý thức trách nhiệm trong học tập của sinh viên.

- Thời gian: Kiểm tra đánh giá thường xuyên và kiểm tra 02 bài viết định kỳ theo phân phối chương trình.

## **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

Trước khi giảng dạy phải căn cứ vào chương trình đã qui định, nội dung của từng chương, chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện cho bài giảng để bảo đảm chất lượng cao.

- Đối với người học:

Phải tích cực nghiên cứu tài liệu, đề cương trước, chuẩn bị nội dung các câu hỏi thảo luận và các yêu cầu của bài học theo sự hướng dẫn của giảng viên.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Vấn đề chung về quản trị hành chính văn phòng và tổ chức lao động văn phòng.

- Thu thập, xử lý công tác thông tin trong nghiệp vụ văn phòng và hoạch định kiểm tra công việc văn phòng.

- Tổ chức công tác lễ tân và hoạch định cuộc họp, chuyển đi công tác của lãnh đạo.

4. Tài liệu tham khảo:

- Nguyễn Văn Thâm - Lưu Kiếm Thanh - Lê Xuân Lam - Bùi Xuân Lự (2001), *Hướng dẫn kỹ thuật nghiệp vụ hành chính*, Nxb Thống kê, Hà Nội.

- Vương Thị Kim Thanh (2009), *Quản trị hành chính văn phòng*, NXB Thống kê.
  - Đồng Thị Thanh Phương - Nguyễn Thị Ngọc An (2008), *Giáo trình quản trị hành chính văn phòng*, NXB Thống kê.
  - Học viện Hành chính Quốc gia (2002), *Hành chính văn phòng trong cơ quan nhà nước*, Nxb ĐHQG Hà Nội.
  - Nguyễn Văn Tâm (1999), *Tổ chức điều hành hoạt động của các công sở*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Tổ chức lao động khoa học và thiết bị văn phòng

**Mã môn học:** MH21

**Thời gian thực hiện môn học:** 60 giờ; (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 27 giờ; Kiểm tra: 3 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Môn học Tổ chức lao động khoa học và thiết bị văn phòng thuộc nhóm các môn học chuyên ngành trong chương trình đào tạo quản trị văn phòng ở bậc cao đẳng.

2. Tính chất: Tổ chức lao động khoa học và thiết bị văn phòng vừa là môn học lý thuyết vừa là môn học thực hành. Sinh viên được trang bị kiến thức cơ bản Tổ chức lao động khoa học và thiết bị văn phòng, đồng thời thực hành để rèn luyện các kỹ năng tổ chức sắp xếp công việc văn phòng. Biết vận dụng các kỹ năng này vào xử lý các tình huống hàng ngày nơi công tác.

### II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

- Giúp sinh viên hiểu biết về lịch hình thành các tư tưởng và học thuyết về quản lý lao động khoa học và vận dụng của các học thuyết trong quản trị lao động ngày nay.

- Hiểu biết Phương pháp tổ chức khoa học trong lao động văn phòng. Biết về các loại thiết bị, dụng cụ cần cho các văn phòng hiện đại ngày nay.

2. Về kỹ năng:

Biết cách tổ chức sắp xếp nơi làm việc một cách hợp lý, xử lý các tình huống hàng ngày trong quản trị công sở, hiểu biết vai trò, tính năng của các thiết bị phục vụ trong văn phòng.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên nhận thức và khám phá các vấn đề thông qua sự hướng dẫn của giảng viên và thảo luận nhóm. Hình thành năng lực chủ động, tích cực trong quá trình học tập và nghiên cứu.

### III. Nội dung môn học:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra



1	<p>Chương 1: Tổng quan chung về tổ chức lao động và tổ chức lao động khoa học</p> <p>1. Lao động</p> <p>1.1. Khái niệm và mục đích</p> <p>1.2. Các yếu tố cơ bản của lao động</p> <p>2. Tổ chức lao động</p> <p>2.1. Khái niệm</p> <p>2.2. Các yếu tố cơ bản trong tổ chức lao động</p> <p>2.3. Mục đích của tổ chức lao động</p> <p>3. Tổ chức lao động khoa học</p> <p>3.1. Khái niệm</p> <p>3.2. Phân biệt tổ chức lao động và tổ chức lao động khoa học</p> <p>3.3. Mục đích, ý nghĩa và nhiệm vụ của tổ chức lao động khoa học</p> <p>4. Nội dung cơ bản của tổ chức lao động khoa học</p> <p>5. Các loại hình tổ chức lao động khoa học</p>	10	6	4	
2	<p>Chương 2: Tổ chức lao động khoa học trong cơ quan, tổ chức</p> <p>1. Nhận thức chung</p> <p>1.1. Khái niệm về tổ chức lao động khoa học trong cơ quan, tổ chức</p> <p>1.2. Bản chất</p> <p>2. Các phương hướng tổ chức LDKH trong xã hội hiện đại</p> <p>3. Các giai đoạn tổ chức lao động khoa học</p>	10	5	4	1
3	<p>Chương 3: Lịch sử về các lý thuyết về tổ chức lao động khoa học</p> <p>1. Tổng quan chung</p> <p>1.1. Lịch sử hình thành các lý thuyết về tổ chức lao động khoa học</p> <p>1.2. Phân loại các lý thuyết về tổ chức lao động khoa học</p> <p>2. Nội dung cơ bản của các lý thuyết</p> <p>2.1. Các lý thuyết cổ điển</p> <p>2.2. Các lý thuyết về tâm lý</p>	10	5	5	

	<p>2.3. Thuyết hành vi trong quản lý của H.A.SIMON (Giải thưởng Nobel về kinh tế năm 1978)</p> <p>2.4. Lý thuyết quản lý của người Nhật</p> <p>2.5. Lý thuyết về quản lý hiện đại</p> <p>2.5.1. Lý thuyết của Chester Irving Barnard -người Mỹ, 1886-1961)</p> <p>2.5.2. Lý thuyết về quản lý thông tin</p>				
4	<p>Chương 4: Tổ chức lao động khoa học đối với lao động quản lý trong các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp</p> <p>1. Một số khái niệm:</p> <p>1.1. Lao động quản lý:</p> <p>1.2. Phân loại lao động quản lý:</p> <p>1.3. Đặc điểm lao động quản lý:</p> <p>2. Tổ chức lao động khoa học quản lý:</p> <p>2.1. Yêu cầu</p> <p>2.2. Nội dung tổ chức khoa học lao động</p> <p>2.3. Phân công và hiệp tác lao động</p> <p>2.4. Định mức lao động</p> <p>3. Môi trường, Thiết bị và điều kiện lao động</p> <p>3.1. Nơi làm việc</p> <p>3.2. Trang bị nơi làm việc</p> <p>3.3. Bảo hộ lao động</p> <p>3.4. Phục vụ nơi làm việc</p> <p>3.5. Kỷ luật lao động</p> <p>4. Điều hành hoạt động</p> <p>4.1. Khái niệm</p> <p>4.2. Các hình thức điều hành</p>	14	7	6	1
5	<p>Chương 5: Tổ chức khoa học nơi làm việc và thiết bị văn phòng</p> <p>1. Tổ chức khoa học lao động văn phòng</p> <p>1.1. Ý nghĩa của việc tổ chức lao động khoa học trong quản trị văn phòng</p> <p>1.2. Những nội dung của tổ chức lao động khoa học công tác văn phòng</p> <p>2. Thiết bị văn phòng</p>	16	8	7	1

	3. Các loại trang thiết bị văn phòng khác				
	<b>Cộng</b>	<b>60</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>3</b>

2. Nội dung chi tiết:

**Chương 1: Tổng quan chung về tổ chức lao động và tổ chức lao động khoa học**

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu:

- Sinh viên hiểu và nắm vững và phân biệt các khái niệm, và ý nghĩa của tổ chức lao động khoa học.
- Phân loại và nắm chắc các yếu tố cơ bản của tổ chức lao động khoa học.
- Thảo luận nhóm làm rõ bản chất của tổ chức lao động khoa học.
- Thái độ học tập tích cực, tự giác.

2. Nội dung chương

2.1. Một số khái niệm

2.1.1. Lao động:

2.1.1.1. Khái niệm và mục đích

2.1.1.2. Các yếu tố cơ bản của lao động

2.2. Tổ chức lao động

2.2.1. Khái niệm

2.2.2. Các yếu tố trong tổ chức lao động

2.2.3. Mục đích của tổ chức lao động

2.3. Tổ chức lao động khoa học:

2.3.1. Khái niệm:

2.3.2. Phân biệt tổ chức lao động và tổ chức LDKH

2.3.3. Mục đích, ý nghĩa và nhiệm vụ của tổ chức lao động khoa học

2.4. Nội dung cơ bản của tổ chức lao động khoa học

2.4.1. Phân công và hiệp tác lao động hợp lý

2.4.2. Cải thiện điều kiện lao động

2.4.3. Phục vụ tốt nơi làm việc

2.4.4. Cải tiến phương pháp, thao tác lao động hợp lý

2.4.5. Hoàn thiện định mức lao động

2.4.6. Tổ chức trả lương phù hợp

2.4.7. Đào tạo và nâng cao trình độ lành nghề cho người lao động

2.4.8. Tổ chức công tác thi đua, khen thưởng

2.5. Các loại hình tổ chức LDKH

2.5.1. Lao động quản lý và văn phòng

2.5.1.1. Khái niệm

2.5.1.2. Đặc điểm

2.5.2. Lao động sản xuất vật chất

2.5.2.1. Khái niệm

2.5.2.2. Đặc điểm

2.5.3. Lao động trí óc đặc thù

2.5.3.1. Khái niệm

2.5.3.2. Đặc điểm

2.5.4. Các loại lao động phục vụ, dịch vụ khác

**Chương 2: Tổ chức lao động khoa học trong cơ quan tổ chức** Thời gian:  
10 giờ

1. Mục tiêu:

- Sinh viên hiểu và nắm vững và phân biệt các khái niệm, mục tiêu và ý nghĩa của tổ chức lao động khoa học.
- Phân loại và nắm chắc các yếu tố cơ bản của quá trình tổ chức lao động khoa học.
- Thảo luận nhóm làm rõ bản chất của tổ chức lao động khoa học.
- Thái độ học tập tích cực, tự giác.

2. Nội dung chương

2.1. Nhận thức chung

2.1.1. Khái niệm

2.1.2. Bản chất

2.2. Các phương hướng Tổ chức lao động khoa học hiện đại

2.2.1. Cải thiện điều kiện lao động

2.2.2. Hiện đại hóa, Thiết bị

2.2.3. Cải thiện môi trường lao động

2.2.4. Bảo đảm an toàn, vệ sinh lao động

2.2.5. Áp dụng chế độ làm việc và nghỉ ngơi hợp lý

2.2.6. Phân công lao động, hiệp tác lao động đúng đắn

2.2.7. Áp dụng phương thức và phương pháp lao động tiên tiến, nghiên cứu và phổ biến các kinh nghiệm tốt

2.2.8. Nâng cao trình độ tay nghề, kỹ năng lao động

2.2.9. Áp dụng các định mức kinh tế kỹ thuật khoa học, có chế độ khuyến khích khen thưởng hợp lý.

2.3. Các giai đoạn Tổ chức lao động khoa học

2.3.1. Nghiên cứu môi trường lao động

2.3.2. Phân tích quá trình lao động

2.3.3. Phân tích yếu tố cản trở lao động

2.3.4. Kế hoạch hóa

2.3.5. Tổ chức lao động

Kiểm tra 1 tiết

**Chương 3: Các lý thuyết về tổ chức lao động khoa học** Thời gian:  
10 giờ

## 1. Mục tiêu:

- Sinh viên hiểu và nắm vững về nguồn gốc, điều kiện kinh tế xã hội ra đời của các lý thuyết gia về tổ chức lao động khoa học.
- Phân loại và nắm chắc nội dung cơ bản của từng nhóm lý thuyết tổ chức lao động khoa học.
- Thảo luận nhóm làm rõ sự khác biệt của các lý thuyết về tổ chức lao động khoa học qua đó liên hệ với cách quản lý hiện nay.
- Thái độ học tập tích cực, tự giác.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Tổng quan chung

#### 2.1.1. Lịch sử hình thành các lý thuyết về tổ chức lao động khoa học

##### 2.1.1.1. Thời cổ đại;

##### 2.1.1.2. Thời trung cổ;

##### 2.1.1.3. Thời Công nghiệp.

##### 2.1.1.4. Thời hậu công nghiệp

#### 2.1.2. Phân loại các lý thuyết về tổ chức lao động khoa học

##### 2.1.2.1. Theo Trường phái;

##### 2.1.2.2. Theo cách tác động

##### 2.1.2.3. Theo thời gian

##### 2.1.2.4. Theo tính chất

### 2.2. Nội dung cơ bản của các lý thuyết

#### 2.2.1. Các lý thuyết cổ điển

##### 2.2.1.1. Lý thuyết Taylor: (Frederich Taylor- người Mỹ (1856 - 1915)

##### 2.2.1.2. Lý thuyết quản lý của FAYOL

#### 2.2.2. Các lý thuyết về tâm lý

##### 2.2.2.1. Thuyết quản lý của M.P.FOLLET (1868 – 1933)

##### 2.2.2.2. Lý thuyết của Abraham Moslow (1908 - 1970)

##### 2.2.3. Thuyết hành vi trong quản lý của H.A.SIMON (Giải thưởng Nobel về kinh tế năm 1978.)

##### 2.2.4. Lý thuyết quản lý của người Nhật

#### 2.2.5. Lý thuyết về quản lý hiện đại

##### 2.2.5.1. Lý thuyết của Chester Irving Barnard -người Mỹ, 1886-1961)

##### 2.2.5.2. Lý thuyết về quản lý thông tin

## **Chương 4: Tổ chức lao động khoa học trong cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp**

Thời gian:

14 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Sinh viên hiểu và nắm vững đặc điểm lao động quản lý ở các cơ quan nhà nước, tổ chức và doanh nghiệp.

- Nắm chắc nội dung cơ bản của từng phương pháp tổ chức lao động khoa học trong các đơn vị.
- Hiểu các giai đoạn tiến hành tổ chức lao động khoa học trong các đơn vị.
- Thảo luận nhóm làm rõ sự khác biệt của lao động quản lý với quản lý lao động khác.
- Thái độ học tập tích cực, tự giác.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Một số khái niệm

#### 2.1.1. Lao động quản lý

#### 2.1.2. Phân loại lao động quản lý

##### 2.1.2.1. Theo chức năng

##### 2.1.2.2. Theo phạm vi bao quát của các chức năng

##### 2.1.2.3. Theo vào nội dung các chức năng chuyên môn

#### 2.1.3. Đặc điểm lao động quản lý

### 2.2. Tổ chức lao động khoa học lao động quản lý

#### 2.2.1. Yêu cầu

#### 2.2.2. Nội dung tổ chức khoa học lao động

#### 2.2.3. Phân công và hiệp tác lao động

##### 2.2.3.1. Khái niệm

##### 2.2.3.2. Ý nghĩa

##### 2.2.3.3. Yêu cầu

##### 2.2.3.4. Phương pháp phân công lao động

##### 2.2.3.5. Các hình thức hiệp tác lao động

#### 2.2.4. Định mức lao động

##### 2.2.4.1. Khái niệm

##### 2.2.4.2. Nội dung của công tác định mức lao động

##### 2.2.4.3. Nguyên tắc định mức lao động

##### 2.2.4.4. Yêu cầu của công tác định mức lao động

### 2.3. Môi trường, thiết bị và điều kiện lao động

#### 2.3.1. Nơi làm việc

#### 2.3.2. Trang bị nơi làm việc

#### 2.3.3. Bảo hộ lao động

#### 2.3.4. Phục vụ nơi làm việc

#### 2.3.5. Kỷ luật lao động

### 2.4. Điều hành hoạt động

#### 2.4.1. Khái niệm

#### 2.4.2. Các hình thức điều hành

##### 2.4.2.1. Điều hành bằng kế hoạch

##### 2.4.2.2. Điều hành bằng quy phạm nội quy

- 2.4.2.3. Điều hành bằng kỹ năng tâm lý
- 2.4.2.4. Điều hành bằng kiểm tra, giám sát
- 2.4.2.5. Điều hành qua phân cấp quản lý
- 2.4.2.6. Điều hành bằng thúc đẩy động viên

## **Chương 5: Tổ chức nơi làm việc và thiết bị văn phòng**

Thời gian:

16 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Sinh viên hiểu và nắm vững đặc điểm công việc trong văn phòng (hành chính).
- Nắm chắc nội dung cơ bản của từng nội dung và phương pháp tổ chức lao động khoa học trong văn phòng hiện nay.
- Có kỹ năng sắp xếp khoa học công việc và các thiết bị, hiểu biết về tính năng của thiết bị văn phòng.
- Thái độ học tập tích cực, tự giác.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Tổ chức khoa học lao động văn phòng

##### 2.1.1. Ý nghĩa của việc tổ chức lao động khoa học trong quản trị văn phòng

##### 2.1.2. Những nội dung của tổ chức lao động khoa học công tác văn phòng

#### 2.2. Thiết bị văn phòng

##### 2.2.1. Yêu cầu chung về quản lý và sử dụng trang thiết bị văn phòng

##### 2.2.2. Yêu cầu đối với người sử dụng

##### 2.2.3. Các loại trang thiết bị văn phòng

###### 2.2.3.1. Thiết bị truyền thống

###### 2.2.3.2. Thiết bị sao chụp, in ấn, hủy tài liệu

###### 2.2.3.3. Các trang thiết bị văn phòng khác

Kiểm tra 1 tiết

## **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết, phòng thực hành máy tính.
2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projecto
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, đề cương, giáo án, bài giảng,...
4. Các điều kiện khác: Câu hỏi Trắc nghiệm thực hành, thảo luận, bài tập và tình huống thực hành.

## **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

### 1. Nội dung:

- Kiến thức:

- + Hệ thống các khái niệm; tổ chức lao động, tổ chức lao động khoa học, tổ chức lao động quản lý.
- + Các lý thuyết về tổ chức lao động khoa học
- + Các phương pháp tổ chức lao động khoa học

- Kỹ năng: Vận dụng các lý thuyết ứng dụng vào quản lý văn phòng, Thực hành các kỹ năng quản lý sử dụng các thiết bị văn phòng.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Sinh viên có thái độ, tinh thần học tập tích cực; Tích cực vận dụng các kỹ năng vào thực tập ở cơ sở.

## 2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá: Được đánh giá bằng hình thức kiểm tra viết hoặc kết hợp trắc nghiệm.

- Thời gian: Từ 60 - 90 phút

## VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

Trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

- Đối với người học:

Phải tích cực nghiên cứu tài liệu, chuẩn bị các bài tập và các yêu cầu bài học theo sự hướng dẫn của giáo viên.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Khái niệm: Tổ chức lao động khoa học, Các học thuyết tổ chức lao động khoa học, phương pháp tổ chức lao động khoa học trong cơ quan nhà nước.

- Cách thức sắp xếp và các loại thiết bị văn phòng hiện nay.

4. Tài liệu tham khảo:

- Vũ Thị Mai – Vũ Thị Uyên (2019), *Giáo trình tổ chức và định mức lao động*, NXB Đại học kinh tế quốc dân.

- Vương Thị Kim Thanh (2009), *Quản trị hành chính văn phòng*, NXB Thống kê.

- Quyết định 50/2017/QĐ-TTg quy định tiêu chuẩn, định mức sử dụng máy móc, thiết bị ngày 31/12/2017 của Thủ tướng chính phủ

- Võ Văn Phúc (1991), *Giáo trình tổ chức lao động khoa học*, Võ Văn Phúc, Đại học Khoa học xã hội và nhân văn – Hà Nội.

- *Giáo trình Tổ chức lao động khoa học trong cơ quan hành chính nhà nước*, Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội, 2005.

- *Kỹ thuật điều hành công sở Hành chính*, GS. TSKH. Nguyễn Văn Thâm.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):



## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Nghiệp vụ công tác văn thư

**Mã môn học:** MH22

**Thời gian thực hiện môn học:** 90 giờ; (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 56 giờ; Kiểm tra: 4 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Môn học Nghiệp vụ công tác văn thư- lưu trữ thuộc nhóm các môn học cơ sở chuyên ngành trong chương trình đào tạo các ngành tin học, ngoại ngữ, nghiệp vụ văn phòng ở bậc cao đẳng.

2. Tính chất: Kỹ năng giao tiếp vừa là môn học lý thuyết vừa là môn học thực hành. Sinh viên được trang bị kiến thức cơ bản Nghiệp vụ công tác văn thư - lưu trữ, đồng thời thực hành để rèn luyện các kỹ năng và vận dụng các kỹ năng này vào xử lý các tình huống hàng ngày cũng như trong hoạt động nghề nghiệp sau này của sinh viên.

### II. Mục tiêu môn học:

#### 1. Về kiến thức:

Giúp sinh viên hiểu biết các nguyên tắc, tiêu chuẩn, hệ thống tổ chức trong công tác văn thư – lưu trữ và vận dụng tốt nghiệp vụ công tác văn thư trong các cơ quan, tổ chức.

Biết được các yêu cầu về đạo đức, phẩm chất, chuyên môn của người làm văn thư trong các cơ quan, từ đó xác định được nhiệm vụ là yêu nghề.

#### 2. Về kỹ năng:

Biết cách soạn thảo văn bản thông dụng trên máy vi tính.

Biết xử lý các tình huống trong công việc tiếp nhận và chuyển giao và quản lý văn bản đi và đến trong các cơ quan, tổ chức.

Biết cách đóng dấu và bảo quản con dấu.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên có thái độ, tinh thần học tập tích cực; Tích cực vận dụng các kỹ năng giao tiếp vào học tập và trong cuộc sống.

### III. Nội dung môn học:

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra

1	Chương 1: Nhận thức chung về công tác văn thư 1. Khái niệm công tác văn thư 2. Vị trí công tác văn thư 3. Những yêu cầu đối với nhân viên văn thư 4. Quản lý nhà nước về công tác văn thư	10	2	8	
2	Chương 2: Trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ công tác văn thư trong cơ quan, tổ chức 1. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan 2. Trách nhiệm của Chánh văn phòng hoặc trưởng phòng Hành chính 3. Trách nhiệm của Thủ trưởng các đơn vị 4. Trách nhiệm của công chức, viên chức trong cơ quan nói chung 5. Trách nhiệm của văn thư chuyên trách	12	4	8	
3	Chương 3: Công tác soạn thảo ban hành văn bản 1. Nhận thức chung về văn bản 2. Công tác soạn thảo văn bản	17	6	10	1
4	Chương 4: Công tác quản lý văn bản đi 1. Nhận thức chung 2. Quy trình quản lý văn bản đi	17	6	10	1
5	Chương 5: Công tác quản lý văn bản đến và nội bộ 1. Nhận thức chung 2. Quy trình giải quyết văn bản đến 3. Quản lý văn bản nội bộ	17	6	10	1
6	Chương 6: Công tác hồ sơ, quản lý và sử dụng con dấu 1. Công tác hồ sơ 2. Quản lý sử dụng con dấu	17	6	10	1
	<b>Cộng</b>	<b>90</b>	<b>30</b>	<b>56</b>	<b>4</b>

2. Nội dung chi tiết:

**Chương 1: Nhận thức chung về công tác văn thư**

10 giờ

1. Mục tiêu:

Thời gian:

- Sinh viên hiểu và nắm vững lịch sử, khái niệm, vai trò và ý nghĩa của công tác văn thư, lưu trữ.
- Phân loại và nắm chắc các nguyên tắc cơ bản của công tác văn thư, lưu trữ.
- Nắm chắc các nội dung cơ bản và các yêu cầu của công tác văn thư, lưu trữ.
- Thảo luận, làm bài tập nhóm hình thành kỹ năng của công tác văn thư, lưu trữ.
- Thái độ học tập tích cực, tự giác.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Khái niệm công tác văn thư

#### 2.1.1. Khái niệm về công tác văn thư

#### 2.1.2. Nguyên tắc công tác văn thư

#### 2.1.3. Phân loại

#### 2.1.4. Nội dung

#### 2.1.5. Yêu cầu trong công tác văn thư

### 2.2. Vị trí, ý nghĩa của công tác văn thư

#### 2.2.1. Vị trí của công tác văn thư

#### 2.2.2. Ý nghĩa

### 2.3. Những yêu cầu đối với nhân viên văn thư

#### 2.3.1. Yêu cầu về phẩm chất chính trị.

#### 2.3.2. Yêu cầu về năng lực chuyên môn.

#### 2.3.3. Yêu cầu khác

### 2.4. Quản lý nhà nước về công tác văn thư

#### 2.4.1. Trách nhiệm của chính phủ

#### 2.4.2. Trách nhiệm của Bộ Nội vụ

#### 2.4.3. Trách nhiệm của cục Văn thư – lưu trữ

#### 2.4.4. Hệ thống tổ chức văn thư và trách nhiệm của từng cơ quan

## **Chương 2: Trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ công tác văn thư trong cơ quan, tổ chức**

Thời gian:

12 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Sinh viên hiểu và nắm vững hệ thống tổ chức bộ của công tác văn thư, lưu trữ.
- Phân loại và nắm chắc các trách nhiệm của các cơ quan trong công tác văn thư, lưu trữ.
- Nắm chắc nhiệm vụ trọng tâm của văn thư, lưu trữ chuyên trách.
- Thảo luận, làm bài tập nhóm về kỹ năng của văn thư, lưu trữ chuyên trách.
- Thái độ học tập tích cực, tự giác.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan

#### 2.1.1. Trách nhiệm chung

#### 2.1.2. Nhiệm vụ cụ thể

## 2.2. Trách nhiệm của Chánh văn phòng hoặc trưởng phòng Hành chính

### 2.2.1. Trách nhiệm chung

### 2.2.2. Nhiệm vụ cụ thể

## 2.3. Trách nhiệm của Thủ trưởng các đơn vị

## 2.4. Trách nhiệm của công chức, viên chức trong cơ quan nói chung

## 2.5. Trách nhiệm của văn thư chuyên trách

### 2.5.1. Nhiệm vụ cụ thể

### 2.5.2. Đạo đức nhân viên văn thư

## **Chương 3: Công tác soạn thảo ban hành văn bản**

Thời gian:

17 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Sinh viên hiểu và phân loại được các loại hình văn bản
- Nắm chắc và phân biệt được các hình thức và thể thức của văn bản
- Nắm chắc quy trình soạn các loại văn bản hiện nay
- Làm bài tập soạn thảo và thực hành trên máy tính các loại văn bản thông dụng
- Thái độ học tập tích cực, tự giác

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Nhận thức về công tác văn bản

##### 2.1.1. Khái niệm văn bản

##### 2.1.2. Phân loại văn bản quản lý nhà nước

##### 2.1.3. Thể thức văn bản

#### 2.2. Công tác soạn thảo văn bản

##### 2.2.1. Khái niệm

##### 2.2.2. Những yêu cầu trong soạn thảo Văn bản

##### 2.2.3. Quy trình soạn thảo

##### 2.2.4. Kỹ thuật Sao văn bản

## **Chương 4: Công tác quản lý văn bản đi**

Thời gian: 17 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Sinh viên hiểu khái niệm, nguyên tắc và nhận biết các loại hình văn bản đi.
- Nắm chắc quy trình quản lý và các kỹ thuật gửi các loại văn bản hiện nay.
- Làm bài tập nhóm và thực hành trên máy tính ghi các loại sổ theo dõi văn bản đi.
- Thái độ học tập tích cực, tự giác.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Nhận thức chung

##### 2.1.1. Khái niệm văn bản đi

##### 2.1.2. Nguyên tắc quản lý văn bản đi

#### 2.2. Quy trình của văn bản đi

##### 2.2.1. Kiểm tra văn bản đi

##### 2.2.2. Đóng dấu

- 2.2.3. Đăng ký văn bản đi
- 2.2.4. Làm thủ tục chuyển đi
- 2.2.5. Lưu văn bản đi

Kiểm tra 1 tiết

## **Chương 5: Công tác quản lý văn bản đến và nội bộ**

Thời gian:

17 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Sinh viên hiểu khái niệm, nguyên tắc và nhận biết các loại hình văn bản đến và nội bộ.
- Nắm chắc quy trình quản lý và các kỹ thuật tiếp nhận và theo dõi các loại văn bản đến.
- Làm bài tập nhóm và thực hành trên máy tính ghi các loại sổ theo dõi văn bản đến.
- Thái độ học tập tích cực, tự giác.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Nhận thức chung

##### 2.1.1. Khái niệm và phân loại văn bản đến

##### 2.1.2. Nguyên tắc chung đối với việc tổ chức quản lý và giải quyết văn bản đến

#### 2.2. Quy trình giải quyết văn bản đến

##### 2.2.1. Tiếp nhận đăng ký văn bản đến

##### 2.2.2. Trình và chuyển giao văn bản đến

##### 2.2.3. Giải quyết và theo dõi tiến độ giải quyết văn bản đến

#### 2.3. Quản lý văn bản nội bộ

##### 2.3.1. Khái niệm

##### 2.3.2. Quy trình quản lý

Kiểm tra 1 tiết

## **Chương 6: Công tác hồ sơ, quản lý và sử dụng con dấu**

Thời gian:

17 giờ

### 1. Mục tiêu:

- Sinh viên hiểu khái niệm, nguyên tắc và nhận biết các loại hồ sơ
- Nắm chắc quy trình cách thức lập các loại hồ sơ
- Làm bài tập nhóm và thực hành cách sắp xếp văn bản trong hồ sơ công việc
- Thái độ học tập tích cực, tự giác

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Công tác hồ sơ

##### 2.1.1. Khái niệm và ý nghĩa

##### 2.1.2. Nội dung và yêu cầu của lập hồ sơ

##### 2.1.3. Phương pháp lập hồ sơ

- 2.1.4. Quản lý hồ sơ
- 2.1.5. Nộp hồ sơ
- 2.2. Quản lý sử dụng con dấu
  - 2.2.1. Khái niệm và ý nghĩa
  - 2.2.2. Phân loại và nhận biết
  - 2.2.3. Nguyên tắc chung về quản lý
  - 2.2.4. Sử dụng
  - 2.2.5. Bảo quản

#### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết, phòng thực hành máy tính.
2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projecto
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, đề cương, giáo án, bài giảng,...
4. Các điều kiện khác: Câu hỏi Trắc nghiệm thực hành, thảo luận, bài tập và tình huống thực hành.

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung:
  - Kiến thức: Hệ thống các khái niệm; Văn thư, công tác văn thư, Văn bản, hồ sơ. Các nguyên tắc của công tác văn thư, quản lý văn bản, lập hồ sơ.
  - Kỹ năng: Kỹ năng thực hành ghi sổ, nhập dữ liệu văn thư, soạn thảo văn bản trên máy, lập hồ sơ, vận dụng các kiến thức vào tình huống thực tế.
  - Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Sinh viên có thái độ, tinh thần học tập tích cực; tích cực vận dụng các kỹ năng vào thực tập ở cơ sở.
2. Phương pháp:
  - Phương pháp đánh giá: Được đánh giá bằng hình thức kiểm tra viết hoặc kết hợp trắc nghiệm.
  - Thời gian: Từ 60 - 90 phút

#### **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.
2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:
  - Đối với giáo viên, giảng viên:  
Trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.
  - Đối với người học:  
Phải tích cực nghiên cứu tài liệu, chuẩn bị các bài tập và các yêu cầu bài học theo sự hướng dẫn của giáo viên.
3. Những trọng tâm cần chú ý:
  - Khái niệm Văn thư, công tác văn thư, Văn bản, hồ sơ

- Quy trình quản lý văn thư
- Nguyên tắc quản lý văn thư
- Hệ thống tổ chức bộ máy quản lý văn thư hiện nay
- Kỹ năng cần biết: soạn thảo và đăng ký văn bản

#### 4. Tài liệu tham khảo:

- Nguyễn Thành Độ (2012), *Giáo trình Quản trị văn phòng*, NXB Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
  - Vũ Thu Phương (2022), *Cẩm nang nghiệp vụ công tác thư viện và văn thư lưu trữ*
  - *Hướng dẫn quy tắc trình bày thể thức kỹ thuật soạn thảo văn bản hành chính và mẫu hợp đồng thường dùng*, NXB Lao động.
  - Nghị định 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư.
  - Nghị định 99/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về quản lý và sử dụng con dấu.
  - Luật lưu trữ số 01/2011/QH13
- #### 5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Nghiệp vụ thư ký văn phòng

**Mã môn học:** MH23

**Thời gian thực hiện môn học:** 90 giờ; (Lý thuyết: 30 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 56 giờ; Kiểm tra: 4 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Môn học Nghiệp vụ thư ký văn phòng thuộc nhóm các môn học chuyên ngành trong chương trình đào tạo quản trị văn phòng ở bậc cao đẳng.
2. Tính chất: Nghiệp vụ thư ký văn phòng vừa là môn học lý thuyết vừa là môn học thực hành. Sinh viên được trang bị kiến thức cơ bản các nghiệp vụ cơ bản trong quản trị văn phòng, đồng thời thực hành để rèn luyện các kỹ năng tổ chức sắp xếp công việc làm trong cơ quan phục vụ nhu cầu lãnh đạo, chỉ đạo của thủ trưởng và toàn bộ cơ quan đảm bảo phối hợp nhịp nhàng giữa các khâu công việc và bộ phận.

### II. Mục tiêu môn học:

#### 1. Về kiến thức:

Giúp sinh viên hiểu biết về lịch hình thành và đặc điểm của nghề thư ký văn phòng.

Hiểu biết và vận dụng tốt các phương pháp tổ chức khoa học trong lao động văn phòng. Sử dụng các công cụ và các loại thiết bị, dụng cụ trong các văn phòng hiện đại.

#### 2. Về kỹ năng:

Sinh viên có kỹ năng thực hiện các công việc trợ lý về lập kế hoạch, tổ chức công tác thông tin, tổ chức sắp xếp các chuyến đi công tác, biết cách tổ chức các hội nghị, lễ tân nơi làm việc, xử lý các tình huống giao tiếp trong công quản trị công sở, hiểu biết và sử dụng các thiết bị phục vụ trong văn phòng.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên có thái độ, tinh thần học tập tích cực; Tích cực vận dụng các kỹ năng giao tiếp vào học tập và trong cuộc sống.

### III. Nội dung môn học:

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra



1	<p>Chương 1: Nhận thức chung về thư ký và nghiệp vụ thư ký văn phòng</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quan niệm chung về nghề, người thư ký và thư ký văn phòng</li> <li>2. Vị trí và đặc điểm lao động của thư ký</li> <li>3. Nhiệm vụ của thư ký văn phòng</li> <li>4. Những yêu cầu đối với nghề thư ký văn phòng</li> <li>5. Tiêu chuẩn và cấp bậc nghiệp vụ thư ký</li> </ol>	13	4	9	
2	<p>Chương 2: Những năng lực và phẩm chất của thư ký văn phòng</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nhận thức chung</li> <li>2. Các năng lực cần thiết</li> <li>3. Các phẩm chất</li> </ol>	13	5	8	
3	<p>Chương 3: Nghiệp vụ chuẩn bị và cung cấp thông tin cho lãnh đạo</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Những vấn đề chung về thông tin</li> <li>2. Nghiệp vụ công tác thông tin của thư ký</li> <li>3. Các kỹ năng - kỹ thuật trong công tác thông tin</li> <li>4. Hoàn thiện hệ thống thông tin trong cơ quan, tổ chức.</li> </ol>	19	6	12	1
4	<p>Chương 4: Nghiệp vụ tổ chức các hoạt động của cơ quan và người lãnh đạo</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nhận thức chung</li> <li>2. Xây dựng chương trình kế hoạch</li> <li>3. Tổ chức hội nghị, hội thảo</li> <li>4. Tổ chức chuyến đi công tác</li> <li>5. Tổ chức nơi làm việc</li> </ol>	16	5	10	1
5	<p>Chương 5: Nghiệp vụ giao tiếp và lễ tân</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Giao tiếp</li> <li>2. Lễ tân</li> </ol>	19	5	12	2
6	<p>Chương 6: Đạo đức, thẩm mỹ, tác phong, mối quan hệ của thư ký văn phòng</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Đạo đức công vụ;</li> <li>2. Thẩm mỹ trong công sở hiện đại;</li> <li>3. Tác phong, nếp sống và ứng xử</li> <li>4. Quan hệ của thư ký văn phòng</li> </ol>	10	5	0	

	<b>Cộng</b>	<b>90</b>	<b>30</b>	<b>56</b>	<b>4</b>
--	-------------	-----------	-----------	-----------	----------

2. Nội dung chi tiết:

### **Chương 1: Nhận thức chung về thư ký và nghiệp vụ thư ký văn phòng**

Thời gian: 13 giờ

1. Mục tiêu:

Cung cấp kiến thức và những nhận thức đầy đủ về bản chất công việc của nghề thư ký trong các văn phòng hiện đại ngày nay. Giúp sinh viên phân loại được các loại hình thư ký và phẩm chất người thư ký trong công việc trợ giúp thủ trưởng và cơ quan. Từ đó làm tốt nhiệm vụ.

2. Nội dung chương

2.1. Quan niệm chung về nghề, người thư ký và thư ký văn phòng

2.1.1. Lịch sử về nghề thư ký văn phòng:

2.1.2. Khái niệm thư ký văn phòng

2.1.3. Phân loại thư ký văn phòng

2.2. Vị trí và đặc điểm lao động của thư ký

2.2.1. Vị trí của thư ký văn phòng

2.2.2. Đặc điểm, tính chất lao động

2.3. Nhiệm vụ của thư ký văn phòng

2.3.1. Thu thập xử lý thông tin

2.3.2. Biên tập và quản lý văn bản

2.3.3. Tổ chức sắp xếp các hoạt động

2.3.4. Tiếp nhận, giải quyết các thủ tục hành chính

2.3.5. Đảm bảo kinh phí, phương tiện vật chất

2.3.6. Giao tiếp

2.4. Những yêu cầu đối với nghề thư ký văn phòng

2.4.1. Nắm vững chuyên môn, nghiệp vụ

2.4.2. Có kỹ năng thu thập và xử lý thông tin

2.4.3. Có khả năng tham mưu và truyền mệnh lệnh

2.4.4. Có khả năng làm việc độc lập trong tổ chức triển khai công việc

2.4.5. Có khả năng tổng kết công việc đã làm

2.4.6. Có khả năng phối hợp, làm việc nhóm

2.5. Tiêu chuẩn và cấp bậc nghiệp vụ thư ký

2.5.1. Tiêu chuẩn chuyên môn

2.5.2. Tiêu chuẩn chính trị

2.5.3. Các tiêu chuẩn khác

**Chương 2: Những năng lực và phẩm chất của thư ký văn phòng** Thời gian:

13 giờ

1. Mục tiêu:

- Cung cấp kiến thức giúp sinh viên nhận thức đầy đủ về năng lực và phẩm chất đạo đức cần có của người thư ký văn phòng ở các cơ quan hiện nay.
- Giúp sinh viên phân loại được các loại hình thư ký và phẩm chất người thư ký trong công việc trợ giúp thủ trưởng và cơ quan. Từ đó làm tốt vị trí và nhiệm vụ được cơ quan giao.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Nhận thức chung về phẩm chất và năng lực

#### 2.1.1. Khái niệm phẩm chất

#### 2.1.2. Khái niệm cấu thành của năng lực

### 2.2. Các năng lực cần thiết

#### 2.2.1. Năng lực chuyên môn

#### 2.2.2. Hiểu biết về xã hội

#### 2.2.3. Thành thạo kỹ năng quản trị văn phòng

#### 2.2.4. Khả năng ngôn ngữ

#### 2.2.5. Năng lực quản lý thời gian

### 2.3. Các phẩm chất cần thiết

#### 2.3.1. Yêu nghề có ý thức vươn lên

#### 2.3.2. Có ý thức kỷ luật

#### 2.3.3. Chăm thận chu đáo

#### 2.3.4. Cởi mở, thân thiện

#### 2.3.5. Kín đáo

#### 2.3.6. Năng động, linh hoạt

#### 2.3.7. Tương trợ, đoàn kết

## **Chương 3: Nghiệp vụ chuẩn bị và cung cấp thông tin cho lãnh đạo**

Thời gian: 19 giờ

### 1. Mục tiêu:

Nắm được vai trò của thông tin và vai trò thư ký trong việc chuẩn bị và cung cấp thông tin cho lãnh đạo cũng như phục vụ cho toàn cơ quan. Có kỹ năng trong nghiệp vụ cung cấp thông tin như thu thập, xử lý, cung cấp lưu trữ thông tin.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Những vấn đề chung về thông tin

##### 2.1.1. Khái niệm

##### 2.1.2. Vai trò của thông tin trong quản lý

##### 2.1.3. Phân loại thông tin

##### 2.1.4. Tiêu chuẩn của thông tin quản lý

##### 2.1.5. Nhu cầu cung cấp thông tin

#### 2.2. Nghiệp vụ công tác thông tin của thư ký

##### 2.2.1. Nghiệp vụ chuẩn bị thông tin

##### 2.2.2. Nghiệp vụ cung cấp

## 2.3. Các kỹ năng - kỹ thuật trong công tác thông tin

### 2.3.1. Ghi tốc ký

### 2.3.2. Nhập dữ liệu qua máy ghi âm, ghi hình

### 2.3.3. Sử dụng điện thoại

### 2.3.4. Sử dụng mạng Internet và mạng nội bộ

### 2.3.5. Sử dụng máy Fax

### 2.3.6. Sử dụng thư điện tử

## 2.4. Hoàn thiện hệ thống thông tin trong cơ quan, tổ chức

### 2.4.1. Trang bị và Hoàn thiện thiết bị thông tin theo yêu cầu quản lý

### 2.4.2. Xây dựng trang thông tin điện tử

### 2.4.3. Xây dựng hệ thống thông tin báo cáo và quản lý văn thư nội bộ

Kiểm tra 1 tiết

## **Chương 4: Nghiệp vụ tổ chức các hoạt động của cơ quan và người lãnh đạo**

Thời gian:

16 giờ

### 1. Mục tiêu:

Nắm được các hoạt động chung, cơ bản và vai trò thư ký trong việc chuẩn bị cho lãnh đạo cũng như phục vụ cho toàn cơ quan hoạt động bình thường. Thực hành các kỹ năng cơ bản của người thư ký trong nghiệp vụ tổ chức hội họp lễ tân, quản trị công sở, giao tiếp.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Nhận thức chung

##### 2.1.1. Khái niệm

##### 2.1.2. Phân loại

#### 2.2. Xây dựng chương trình, kế hoạch hoạt động

##### 2.2.1. Khái niệm

##### 2.2.2. Các loại kế hoạch

##### 2.2.3. Chức năng lập kế hoạch

##### 2.2.4. Nguyên tắc lập kế hoạch

##### 2.2.5. Nội dung và quản lý kế hoạch đã lập

#### 2.3. Tổ chức hội nghị, hội thảo

##### 2.3.1. Khái niệm

##### 2.3.2. Phân biệt hội nghị, hội thảo, lễ hội

##### 2.3.3. Các giai đoạn chuẩn bị cho hội nghị, hội thảo, lễ hội

##### 2.3.4. Công việc của thư ký văn phòng trước, trong và sau hội nghị, hội thảo, lễ hội

#### 2.4. Tổ chức chuyến đi công tác

##### 2.4.1. Mục đích ý nghĩa của các chuyến đi công tác

##### 2.4.2. Sắp xếp lịch cho các chuyến đi

##### 2.4.3. Nắm chắc thông tin trước chuyến đi

2.4.4. Chuẩn bị nhân sự và các điều kiện cho chuyến đi

2.4.5. Những công việc của người thư ký văn phòng

2.5. Tổ chức nơi làm việc

2.5.1. Nhận thức chung về nơi làm việc

2.5.2. Những yêu cầu cơ bản về nơi làm việc

2.5.3. Các trang thiết bị dùng trong văn phòng

2.5.4. Các đồ dùng văn phòng

2.5.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến năng suất lao động

2.5.6. Cách tổ chức sắp xếp phòng làm việc có hiệu quả

Kiểm tra 1 tiết

## **Chương 5: Nghiệp vụ giao tiếp và lễ tân**

Thời gian: 19 giờ

1. Mục tiêu:

- Trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản nhất về giao tiếp: Khái niệm giao tiếp; cấu trúc giao tiếp; vai trò giao tiếp; phương tiện giao tiếp.

- Trang bị cho sinh viên hệ thống nguyên tắc giao tiếp; phong cách giao tiếp Sinh viên nắm vững được hệ thống các kỹ năng giao tiếp cơ bản nhất. Tổ chức cho sinh viên vận dụng các kỹ năng giao tiếp vào giải quyết các tình huống thực tiễn.

- Trang bị cho sinh viên kiến thức cơ bản trong công tác Lễ tân tại công sở phục vụ hội nghị, đón tiếp khách và một số hoạt động khác.

2. Nội dung chương

2.1. Giao tiếp

2.1.1. Hình thức giao tiếp

2.2.2. Nguyên tắc

2.2.3. Các kỹ năng và nghiệp vụ trong giao tiếp

2.2. Lễ tân

2.2.1. Khái niệm

2.2.2. Vai trò

2.2.3. Các lễ tân cơ bản

Kiểm tra 2 tiết

## **Chương 6: Đạo đức, thẩm mỹ, tác phong, mối quan hệ của thư ký văn phòng**

Thời gian:

10 giờ

1. Mục tiêu:

Nắm được các yêu cầu chung về đạo đức nghề nghiệp, các mối quan hệ chủ yếu của thư ký văn phòng trong hoạt động bình thường mỗi ngày. Cách thức giữ gìn và tạo ra giá trị thẩm mỹ trong công sở.

2. Nội dung chương

2.1. Đạo đức công vụ

2.1.1. Khái niệm về đạo đức và đạo đức công sở

- 2.1.2. Những yếu tố ảnh hưởng đến đạo đức công sở
- 2.1.3. Rèn luyện đạo đức đối với nghề thư ký
- 2.2. Thẩm mỹ trong công sở hiện đại;
  - 2.2.1. Khái niệm Tính thẩm mỹ trong công sở
  - 2.2.2. Những yếu tố cần thiết đảm bảo tính thẩm mỹ trong công sở
- 2.3. Tác phong, nếp sống và ứng xử
  - 2.3.1. Khái niệm
  - 2.3.2. Tác phong và nếp sống nơi công sở
- 2.4. Quan hệ của thư ký văn phòng
  - 2.4.1. Quan hệ với lãnh đạo
  - 2.4.2. Quan hệ với đồng nghiệp
  - 2.4.3. Quan hệ với khách đến cơ quan
  - 2.4.4. Quan hệ với nhân dân

#### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết.
2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projecto
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, đề cương, giáo án, bài giảng,...
4. Các điều kiện khác: Câu hỏi Trắc nghiệm thực hành, thảo luận, bài tập và tình huống thực hành.

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung:
  - Kiến thức: Hệ thống các khái niệm; và hệ thống các kỹ năng của người thư ký: tổ chức hội nghị, cung cấp thông tin, lập kế hoạch, giao tiếp.
  - Kỹ năng: Kỹ năng thực hành, vận dụng các kiến thức vào tình huống thực tế.
  - Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Sinh viên có thái độ, tinh thần học tập tích cực; Tích cực vận dụng các kỹ năng giao tiếp vào học tập và trong cuộc sống.
2. Phương pháp:
  - Phương pháp đánh giá: Được đánh giá bằng hình thức kiểm tra viết, trắc nghiệm.
  - Thời gian: Từ 60 - 90 phút

#### **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.
2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:
  - Đối với giáo viên, giảng viên:  
Trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.
  - Đối với người học:  
Phải tích cực nghiên cứu tài liệu, chuẩn bị các bài tập và các yêu cầu bài học theo sự hướng dẫn của giáo viên.

### 3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Khái niệm, phân loại, nhiệm vụ của thư ký văn phòng.
- Các nghiệp vụ của thư ký: lập kế hoạch, cung cấp thông tin, tổ chức hội nghị, lễ tân, giao tiếp.
- Các kiến thức về đạo đức, tác phong và rèn luyện đạo đức.

### 4. Tài liệu tham khảo:

- Đào Thị Thanh Thủy (2020), *Giáo trình Quản lý hành chính nhà nước*, Đại học Quốc gia, Hà Nội.
- Đồng Thị Thanh Phương (2005), *Nghiệp vụ giám đốc trong thời đại mới*, NXB Thống kê, Hà Nội.
- Lương Minh Việt (2005), *Nghiệp vụ thư ký văn phòng*, NXB Thống kê, Hà Nội.
- Nguyễn Thành Độ (2005), *Giáo trình Quản trị văn phòng*, Khoa Quản trị kinh doanh - Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
- Đặng Thanh Nam (2020), *Tài liệu học tập Nghiệp vụ thư ký*, Đại học Sài Gòn, TP. HCM.
- Nguyễn Văn Bằng (2021), *Quản trị hành chính văn phòng*, NXB Xây dựng, Hà Nội.

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

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Quản trị nguồn nhân lực

**Mã môn học:** MH24

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Học sau các môn cơ sở và cơ sở ngành, học song song với các môn chuyên ngành.
2. Tính chất: Môn học này thuộc học phần bắt buộc.

### II. Mục tiêu môn học:

#### 1. Về kiến thức:

Xác định được các hoạt động chức năng cơ bản của quản trị nguồn nhân lực

Biết mô hình quản trị nguồn nhân lực và khả năng áp dụng vào trong điều kiện của các doanh nghiệp Việt Nam.

Biết được những thách thức đối với quản trị nguồn nhân lực và lĩnh vực ưu tiên phát triển nguồn nhân lực trong thế kỷ 21.

Xác định rõ vai trò của phòng nhân lực.

#### 2. Về kỹ năng:

Những kiến thức được trang bị của môn học này giúp sinh viên quản trị nguồn nhân lực một cách có hiệu quả; hoàn thiện kỹ năng và sử dụng tốt các công cụ quản trị nguồn nhân lực; có khả năng thực hiện các nghiên cứu trong lĩnh vực này.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên nhận thức và khám phá các vấn đề thông qua sự hướng dẫn của giảng viên và thảo luận nhóm.

### III. Nội dung môn học:

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Tổng quan về quản trị nguồn nhân lực 1.1. Khái niệm 1.2. Vai trò và ý nghĩa của quản trị nguồn nhân lực 1.3. Các chức năng cơ bản của quản trị nguồn nhân lực	2	2		



	<p>1.4. Cơ cấu tổ chức của bộ phận nhân sự</p> <p>1.5. Những thách thức hiện nay với nhà quản trị nguồn nhân lực</p>				
2	<p>Chương 2: Phân tích công việc</p> <p>2.1. Khái niệm và tầm quan trọng của phân tích công việc</p> <p>2.2. Quy trình phân tích công việc</p> <p>2.3. Sản phẩm phân tích công việc</p>	10	2	8	
3	<p>Chương 3: Hoạch định nguồn nhân lực</p> <p>3.1. Khái niệm</p> <p>3.2. Tiến trình Hoạch định nguồn nhân lực</p> <p>3.3. Các biện pháp giải quyết tình trạng thiếu nhân lực</p> <p>3.4. Các phương pháp dự báo nhu cầu về nguồn nhân lực</p> <p>3.4. Các biện pháp giải quyết tình trạng dư thừa nhân lực</p>	8	2	5	1
4	<p>Chương 4: Tuyển dụng nguồn nhân lực</p> <p>4.1. Các nguồn tuyển dụng</p> <p>4.2. Nội dung, trình tự của quy trình tuyển dụng</p> <p>4.3. Công tác định hướng và hội nhập người mới</p> <p>4.4. Đánh giá hiệu quả của hoạt động tuyển dụng</p>	12	3	8	1
5	<p>Chương 5: Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực</p> <p>5.1. Khái niệm</p> <p>5.2. Phân tích nhu cầu và xác định mục tiêu đào tạo</p> <p>5.3. Xác định nội dung và phương pháp đào tạo</p>	5	2	3	

	5.4. Đánh giá hiệu quả đào tạo 5.5. Lập kế hoạch và quản lý sự nghiệp của nhân viên				
6	Chương 6: Đánh giá, trả công và khuyến khích người lao động 6.1. Đánh giá người lao động 6.2. Trả công và khuyến khích người lao động	4	2	2	
7	Chương 7: Quan hệ lao động 7.1. Hợp đồng lao động 7.2. Cơ chế ba bên và vai trò của tổ chức công đoàn trong quan hệ lao động 7.3. Nguyên tắc và trình tự giải quyết tranh chấp lao động	4	2	2	
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

## 2. Nội dung chi tiết:

### **Chương 1: Tổng quan về quản trị nguồn nhân lực**

Thời gian: 02 giờ

#### 1. Mục tiêu:

Sau khi học xong chương này, sinh viên có thể:

- Hiểu được khái niệm và mục tiêu của quản trị nguồn nhân lực
- Trình bày được các chức năng của quản trị nguồn nhân lực
- Hiểu được các quan điểm của quản trị nguồn nhân lực

#### 2. Nội dung chương

##### 2.1. Khái niệm

##### 2.2. Mục tiêu của quản trị nguồn nhân lực

##### 2.3. Các chức năng cơ bản của quản trị nguồn nhân lực

##### 2.4. Cơ cấu tổ chức của bộ phận nhân sự

##### 2.5. Những thách thức hiện nay với nhà quản trị nguồn nhân lực

### **Chương 2: Phân tích công việc**

Thời gian: 10 giờ

#### 1. Mục tiêu:

Sau khi học xong chương này, sinh viên có thể:

- Hiểu được phân tích công việc là gì và lý do của phân tích công việc
- Mô tả được tiến trình phân tích công việc
- Thiết kế được bản mô tả công việc và bản tiêu chuẩn công việc.

#### 2. Nội dung chương

##### 2.1. Khái niệm và tầm quan trọng của phân tích công việc

##### 2.1.1. Khái niệm

- 2.1.2. Tầm quan trọng của phân tích công việc
- 2.1.3. Ai tham gia vào công tác phân tích công việc
- 2.2. Quy trình phân tích công việc
  - 2.2.1. Sơ đồ quy trình phân tích công việc
  - 2.2.2. Các phương pháp sử dụng trong phân tích công việc
- 2.3. Sản phẩm phân tích công việc
  - 2.3.1. Bảng mô tả công việc
  - 2.3.2. Bảng tiêu chuẩn công việc

### **Chương 3: Hoạch định nguồn nhân lực**

Thời gian: 08 giờ

#### 1. Mục tiêu:

Sau khi học xong chương này, sinh viên có thể:

- Trình bày được khái niệm hoạch định nguồn nhân lực
- Mô tả và giải thích được tiến trình hoạch định nguồn nhân lực
- Biết được các phương pháp dự báo nhu cầu nguồn nhân lực và cách giải quyết khi dư thừa hoặc thiếu hụt nhân lực trong các tổ chức.

#### 2. Nội dung chương

- 2.1. Khái niệm
- 2.2. Tiến trình Hoạch định nguồn nhân lực
- 2.3. Các biện pháp giải quyết tình trạng thiếu nhân lực
- 2.4. Các phương pháp dự báo nhu cầu về nguồn nhân lực
- 2.4. Các biện pháp giải quyết tình trạng dư thừa nhân lực

### **Chương 4: Tuyển dụng nguồn nhân lực**

Thời gian: 12 giờ

#### 1. Mục tiêu:

Cung cấp kiến thức về quy trình tuyển dụng nguồn nhân lực và thực hành các khâu trong quy trình này.

#### 2. Nội dung chương

- 2.1. Các nguồn tuyển dụng
  - 2.1.1. Nguồn ứng viên từ nội bộ doanh nghiệp
  - 2.1.2. Nguồn ứng viên từ bên ngoài doanh nghiệp
- 2.2. Nội dung, trình tự của quy trình tuyển dụng
  - 2.2.1. Chuẩn bị tuyển dụng
  - 2.2.2. Thông báo tuyển dụng
  - 2.2.3. Thu nhận, nghiên cứu hồ sơ
  - 2.2.4. Phỏng vấn sơ bộ
  - 2.2.5. Kiểm tra, trắc nghiệm
  - 2.2.6. Phỏng vấn lần hai
  - 2.2.7. Xác minh, điều tra
  - 2.2.8. Ra quyết định tuyển dụng

2.3. Công tác định hướng và hội nhập người mới

2.4. Đánh giá hiệu quả của hoạt động tuyển dụng

### **Chương 5: Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực**

Thời gian: 05 giờ

1. Mục tiêu:

Sau khi học xong chương này, sinh viên có thể:

- Xác định được mục đích của đào tạo và phát triển nguồn nhân lực
- Phân biệt đào tạo và phát triển nguồn nhân lực
- Trình bày được các hình thức đào tạo và phát triển nguồn nhân lực
- Biết cách đánh giá kết quả của đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.

2. Nội dung chương

2.1. Khái niệm

2.2. Phân tích nhu cầu và xác định mục tiêu đào tạo

2.3. Xác định nội dung và phương pháp đào tạo

2.4. Đánh giá hiệu quả đào tạo

2.5. Lập kế hoạch và quản lý sự nghiệp của nhân viên

### **Chương 6: Đánh giá, trả công và khuyến khích người lao động**

Thời gian: 04 giờ

1. Mục tiêu:

Sau khi học xong chương này, sinh viên có thể:

- Hiểu được tầm quan trọng và sự cần thiết của việc đánh giá năng lực thực hiện của người lao động
- Biết được các lý thuyết về động cơ thúc đẩy người lao động làm việc
- Hiểu được các biện pháp cần thiết để thực hiện việc duy trì và kích thích người lao động.

2. Nội dung chương

2.1. Đánh giá người lao động

2.1.1. Các mục tiêu cơ bản của đánh giá nhân viên

2.1.2. Các phương pháp đánh giá nhân viên

2.1.3. Các lỗi thường mắc phải khi đánh giá nhân viên

2.2. Trả công và khuyến khích người lao động

2.2.1. Mục tiêu và các nguyên tắc trả công lao động

2.2.2. Các hình thức trả công cho người lao động

2.2.3. Các hình thức động viên người lao động

### **Chương 7: Quan hệ lao động**

Thời gian: 04 giờ

1. Mục tiêu:

Sau khi học xong chương này, sinh viên có thể:

- Biết được nội dung chính của hợp đồng lao động
- Trình bày được vai trò, chức năng và nguyên tắc hoạt động của bộ phận công đoàn

- Mô tả được tiến trình giải quyết tranh chấp lao động.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Hợp đồng lao động

2.2. Cơ chế ba bên và vai trò của tổ chức công đoàn trong quan hệ lao động

2.3. Nguyên tắc và trình tự giải quyết tranh chấp lao động

## IV. Điều kiện thực hiện môn học:

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học có trang bị bảng viết, phong chiếu, ánh sáng đảm bảo, thông thoáng.

2. Trang thiết bị máy móc:

Tên thiết bị	Đơn vị	Số lượng	Yêu cầu sự phạm của thiết bị
Máy vi tính	Bộ	01	Phục vụ để trình chiếu hình ảnh, nội dung môn học trong quá trình giảng dạy
Máy chiếu (Projector)	Bộ	01	Phục vụ để trình chiếu trong quá trình giảng dạy
Hệ thống âm thanh	Bộ	01	Dùng để tăng âm trong phòng học

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, Bài giảng được biên soạn dựa trên giáo trình

4. Các điều kiện khác:

## V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung:

- Kiến thức: Biết hệ thống và trình bày nội dung chính của các chương.

- Kỹ năng: Những kiến thức được trang bị của môn học này giúp sinh viên quản trị nguồn nhân lực một cách có hiệu quả; hoàn thiện kỹ năng và sử dụng tốt các công cụ quản trị nguồn nhân lực; có khả năng thực hiện các nghiên cứu trong lĩnh vực này.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Sinh viên nhận thức và khám phá các vấn đề thông qua sự hướng dẫn của giảng viên và thảo luận nhóm.

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá: Được đánh giá bằng hình thức kiểm tra viết, trắc nghiệm.

- Thời gian: Từ 60 - 90 phút

## VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

Phối hợp nhiều tài liệu có giá trị, soạn chi tiết giáo trình, tìm hiểu nhiều ví dụ thực tế trong kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành, soạn bài tập có liên hệ thực tế, kiểm tra đánh giá thường xuyên. Phối hợp rèn luyện tính kỷ luật cho sinh viên trong học tập và trong công việc.

- Đối với người học:

Sinh viên có mặt trên lớp tối thiểu 70% thời gian

Đọc tài liệu chính, đọc tài liệu tham khảo, tìm hiểu, phân tích ví dụ, thực hành các nghiệp vụ thao tác, tham gia thảo luận trên lớp.

Tất cả các thành viên của nhóm phải có mặt và cùng tham gia thuyết trình, giải thích, tranh luận khi trình bày bài thảo luận theo nhóm.

Nộp báo cáo thảo luận và trình bày bài thảo luận theo trình tự ngẫu nhiên.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Bài 2. Phân tích công việc

Bài 3. Quy trình tuyển dụng

4. Tài liệu tham khảo:

- Bùi Văn Danh (Chủ biên) (2011), *Quản trị học*, NXB Lao Động, Hà Nội.

- John M. Ivancevich (2010), *Quản trị nguồn nhân lực*, NXB Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh.

- Lưu Trọng Tuấn (2014), *Quản trị nguồn nhân lực ngành khách sạn*, NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội.

- Nguyễn Văn Đỉnh và Nguyễn Văn Mạnh (2012), *Giáo trình tâm lý và nghệ thuật giao tiếp, ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Tâm lý học quản lý

**Mã môn học:** MH25

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Môn học tâm lý học quản lý thuộc nhóm các môn học cơ sở chuyên ngành trong chương trình đào tạo các ngành nghiệp vụ văn phòng ở bậc cao đẳng.
2. Tính chất: Tâm lý học quản lý vừa là môn học lý thuyết vừa là môn học thực hành. Sinh viên được trang bị kiến thức cơ bản về quản lý, đồng thời thực hành để rèn luyện và vận dụng trong hoạt động nghề nghiệp sau này của sinh viên.

### II. Mục tiêu môn học:

#### 1. Về kiến thức:

Trang bị cho sinh viên các khái niệm cơ bản, các quy luật cơ bản về tâm lý học quản lý: đối tượng, nhiệm vụ, vai trò của tâm lý học trong quản lý nhà nước, những hiện tượng tâm lý trong đời sống xã hội và tập thể lao động, những đặc điểm tâm lý của người lãnh đạo và giao tiếp trong quản lý.

#### 2. Về kỹ năng:

Có kỹ năng vận dụng kiến thức tâm lý học quản lý vào việc giải quyết các bài tập thực hành, các tình huống, phân tích giải thích các hiện tượng tâm lý, các biểu hiện đa dạng của nó theo quan điểm khoa học.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên có thái độ, tinh thần học tập tích cực. Tích cực vận dụng kiến thức, kỹ năng tâm lý học quản lý vào công việc làm công tác văn phòng.

### III. Nội dung môn học:

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Đối tượng, nhiệm vụ, vai trò của tâm lý học trong quản lý nhà nước 1.1. Một số khái niệm cơ bản 1.2. Đối tượng, nhiệm vụ của tâm lý học quản lý	3	3		
2	Chương 2: Hoạt động lao động	10	3	7	

	<p>của cá nhân trong bộ máy nhà nước</p> <p>2.1. Hoạt động lao động của cá nhân</p> <p>2.2. Các dạng và đặc điểm tâm lý người dưới quyền</p> <p>2.3. Một số nét tâm lý khác của con người mà nhà quản lý cần biết</p>				
3	<p>Chương 3: Nhân cách trong đời sống xã hội, những hiện tượng tâm lý trong tập thể lao động</p> <p>3.1. Nhân cách trong đời sống xã hội</p> <p>3.2. Đặc điểm tâm lý tập thể</p>	12	3	8	1
4	<p>Chương 4: Những đặc điểm tâm lý của người lãnh đạo</p> <p>4.1. Vị trí, vai trò của người lãnh đạo, người lao động trong tập thể lao động</p> <p>4.2. Đặc điểm tâm lý của người lãnh đạo</p>	10	3	7	
5	<p>Chương 5: Giao tiếp trong hoạt động quản lý</p> <p>5.1. Khái niệm về giao tiếp</p> <p>5.2. Các nguyên tắc giao tiếp</p> <p>5.3. Những bí quyết đảm bảo cho sự thành công trong giao tiếp quản lý</p> <p>5.4. Phong cách làm việc</p> <p>5.5. Những sai lầm cần tránh trong lãnh đạo con người</p>	10	3	6	1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

**Chương 1: Đối tượng, nhiệm vụ, vai trò của tâm lý học trong quản lý nhà nước**

Thời gian: 03 giờ

1. Mục tiêu:



Giúp cho sinh viên nắm vững các khái niệm cơ bản về tâm lý học quản lý: đối tượng, nhiệm vụ, vai trò, ý nghĩa của tâm lý học trong quản lý nhà nước.

Nhận thức được sự cần thiết phải học tốt môn học này.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Một số khái niệm cơ bản

#### 2.1.1. Tâm lý là gì?

#### 2.1.2. Tâm lý học là gì?

#### 2.1.3. Tâm lý học quản lý

### 2.2. Đối tượng, nhiệm vụ của tâm lý học quản lý

#### 2.2.1. Đối tượng

#### 2.2.2. Nhiệm vụ

#### 2.2.3. Vai trò, ý nghĩa của tâm lý học trong quản lý nhà nước

## **Chương 2: Hoạt động lao động của cá nhân trong bộ máy nhà nước**

Thời gian:

10 giờ

### 1. Mục tiêu:

Giúp cho sinh viên nắm vững các hoạt động lao động của cá nhân những hiện tượng tâm lý trong nhận thức của con người; những hiện tượng tâm lý người dưới quyền, một số nét tâm lý khác của con người mà nhà quản lý cần thiết.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Hoạt động lao động của cá nhân

#### 2.1.1. Lao động là dạng hoạt động cơ bản của con người

#### 2.1.2. Hoạt động của công chức trong công sở

### 2.2. Các dạng và đặc điểm tâm lý người dưới quyền

#### 2.2.1. Thái độ công chức

#### 2.2.2. Hành vi ứng xử người công chức

#### 2.2.3. Tinh thần công chức

#### 2.2.4. Những nguyện vọng của người dưới quyền

### 2.3. Một số nét tâm lý khác của con người mà nhà quản lý cần biết

#### 2.3.1. Đời sống xúc cảm của con người

#### 2.3.2. Tâm lý của người nông dân

#### 2.3.3. Tâm lý của người công nhân

#### 2.3.4. Tâm lý của tầng lớp trí thức

#### 2.3.5. Tâm lý của tầng lớp kinh doanh buôn bán

## **Chương 3: Nhân cách trong đời sống xã hội, những hiện tượng tâm lý trong tập thể lao động**

Thời gian:

12 giờ

### 1. Mục tiêu:

Giúp cho sinh viên nắm vững các khái niệm cơ bản về nhân cách trong đời sống xã hội và đặc điểm tâm lý tập thể lao động, những đặc điểm tâm lý của người lãnh đạo và giao tiếp trong quản lý.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Nhân cách trong đời sống xã hội

#### 2.1.1. Khái niệm về nhân cách

#### 2.1.2. Cấu trúc của nhân cách theo quan điểm của tâm lý học hoạt động

#### 2.1.3. Những yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành và phát triển nhân cách

#### 2.1.4. Một số năng lực và phẩm chất cơ bản của người lãnh đạo

### 2.2. Đặc điểm tâm lý tập thể

#### 2.2.1. Ảnh hưởng của tập thể đến cá nhân

#### 2.2.2. Bầu không khí tâm lý trong tập thể (không khí tâm lý nhóm)

#### 2.2.3. Sự lây truyền tâm lý (lây lan tâm lý) trong tổ chức

#### 2.2.4. Truyền thống tập thể

#### 2.2.5. Dư luận xã hội

#### 2.2.6. Xung đột tập thể

#### 2.2.7. Một số phương pháp và biện pháp để quản lý tập thể

Kiểm tra 1 tiết

## **Chương 4: Những đặc điểm tâm lý của người lãnh đạo**

Thời gian:

10 giờ

### 1. Mục tiêu:

Giúp cho sinh viên nắm vững những đặc điểm tâm lý của người lãnh đạo.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Vị trí, vai trò của người lãnh đạo, người lao động trong tập thể lao động

#### 2.2. Đặc điểm tâm lý của người lãnh đạo

##### 2.2.1. Các dạng tâm lý của người lãnh đạo

##### 2.2.2. Đặc điểm tâm lý của người lãnh đạo

##### 2.2.3. Một số năng lực và phẩm chất cơ bản của người lãnh đạo cần thiết cho hoạt động quản lý

##### 2.2.4. Uy tín quản lý của người lãnh đạo

##### 2.2.5. Quyết định quản lý và đặc điểm tâm lý của quyết định quản lý

##### 2.2.6. Một vài kinh nghiệm quản lý của người lãnh đạo

## **Chương 5: Giao tiếp trong hoạt động quản lý**

Thời gian:

10 giờ

### 1. Mục tiêu:

Giúp cho sinh viên nắm vững khái niệm giao tiếp, các loại giao tiếp, nguyên tắc giao tiếp, những bí quyết đảm bảo cho sự thành công trong giao tiếp quản lý.

## 2. Nội dung chương

### 2.1. Khái niệm về giao tiếp

- 2.1.1. Giao tiếp là gì?
  - 2.1.2. Chức năng chủ yếu của giao tiếp quản lý
  - 2.1.3. Các loại giao tiếp
  - 2.1.4. Các phương tiện giao tiếp
  - 2.1.5. Vai trò của giao tiếp trong đời sống xã hội và trong quản lý
  - 2.2. Các nguyên tắc giao tiếp
    - 2.2.1. Tính chuẩn mực trong giao tiếp
    - 2.2.2. Tôn trọng nhân cách đối tượng giao tiếp
    - 2.2.3. Nguyên tắc đồng cảm trong giao tiếp
    - 2.2.4. Nguyên tắc có thiện chí trong giao tiếp
  - 2.3. Những bí quyết đảm bảo cho sự thành công trong giao tiếp quản lý
    - 2.3.1. Chủ thể giao tiếp cần tạo thiện cảm đối với người tiếp xúc
    - 2.3.2. Dùng phương thức biết dẫn đối tượng tiếp xúc vào vấn đề mà lãnh đạo quan tâm
    - 2.3.3. Biết tiến hành phê bình người dưới quyền, nhưng không gây sự khó chịu, thù oán, buồn bực ở họ.
  - 2.4. Phong cách làm việc
    - 2.4.1. Khái niệm phong cách làm việc
    - 2.4.2. Phân loại phong cách làm việc
  - 2.5. Những sai lầm cần tránh trong lãnh đạo con người
    - 2.5.1. Những sai lầm cần tránh
    - 2.5.2. Xây dựng cho mỗi người phong cách làm việc mới
- Kiểm tra 1 tiết

#### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết.
2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projecto
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, đề cương, giáo án, bài giảng,...
4. Các điều kiện khác: Câu hỏi Trắc nghiệm thực hành, thảo luận, bài tập và tình huống thực hành.

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung:
    - Kiến thức: Hệ thống các khái niệm; Đặc điểm tâm lý tập thể; Đặc điểm tâm lý của người lãnh đạo; Giao tiếp trong hoạt động quản lý.
    - Kỹ năng: Kỹ năng thực hành, vận dụng các kiến thức vào tình huống thực tế.
    - Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Sinh viên có thái độ, tinh thần học tập tích cực; Tích cực vận dụng các kỹ năng giao tiếp vào học tập và trong cuộc sống.
  2. Phương pháp:
    - Phương pháp đánh giá:
- Kiểm tra các nội dung đã học

- + Đánh giá trong quá trình học: Kiểm tra lý thuyết – thực hành
- + Đánh giá kết thúc học phần: Kiểm tra vấn đáp - thực hành
- + Hình thức và thời gian kiểm tra kết thúc học phần:

Hình thức: Vấn đáp - thực hành

- Thời gian: Theo quy định

## **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

Trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

- Đối với người học:

Phải tích cực nghiên cứu tài liệu, chuẩn bị các bài tập và các yêu cầu bài học theo sự hướng dẫn của giáo viên.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Nhân cách trong đời sống xã hội
- Đặc điểm tâm lý tập thể
- Đặc điểm tâm lý của người lãnh đạo
- Giao tiếp trong hoạt động quản lý

4. Tài liệu tham khảo:

- Nguyễn Hữu Thọ (Chủ biên) (2016), *Giáo trình tâm lý học quản lý*, NXB Đại học Quốc gia, Hà Nội.
- TS. Võ Thành Khôi (2005), *Tâm lý học lãnh đạo, quản lý*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
- PGS.TS. Vũ Dũng (2007), *Giáo trình Tâm lý học quản lý*, Nxb ĐH Sư phạm, Hà Nội.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Tổ chức và sử dụng tài liệu lưu trữ

**Mã môn học:** MH26

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ thuộc nhóm các môn học chuyên ngành trong chương trình đào tạo quản trị văn phòng ở bậc cao đẳng.

2. Tính chất: Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ vừa là môn học lý thuyết vừa là môn học thực hành. Sinh viên được trang bị kiến thức cơ bản các nghiệp vụ và kỹ năng cơ bản có thể làm việc trong các trung tâm lưu trữ. Môn học này giúp cho sinh viên biết về các hình thức và yêu cầu của các hình thức khai thác sử dụng tài liệu lưu trữ.

### II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

Môn học nhằm cung cấp cho sinh viên những kiến thức gồm:

+ Phương pháp luận về tổ chức khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ;

+ Cơ sở pháp lý quy định về các hình thức khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ;

+ Một số hình thức tổ chức khai thác và sử dụng tài liệu lưu trữ. Vận dụng và xử lý tốt các tình huống về tổ chức khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ trong các cơ quan và các hoạt động xã hội.

+ Tổ chức quản lý hoạt động khai thác, sử dụng tài liệu.

Yêu cầu: Sau khi hoàn tất môn học, sinh viên có thể: Ghi nhớ các khái niệm, mục đích, ý nghĩa và yêu cầu của hoạt động tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ; Đánh giá hiệu quả của các hình thức khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ chủ yếu; có khả năng lựa chọn các hình thức tổ chức khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ hợp lý tại các cơ quan, tổ chức; Vận hành một cách thành thạo các phương tiện theo dõi, quản lý hoạt động tổ chức khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ tại cơ quan;

2. Về kỹ năng:

Với bài tập thực hành, sinh viên được có kỹ năng:

- Xác định được tính chất, đặc điểm của từng hình thức khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ.

- Vận dụng những quy định hiện hành về tổ chức khai thác, sử dụng TLLT vào tình hình thực tiễn của cơ quan lưu trữ.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên nhận thức và khám phá các vấn đề thông qua sự hướng dẫn của giảng viên và thảo luận nhóm. Hình thành năng lực chủ động, tích cực trong quá trình học tập và nghiên cứu.

### III. Nội dung môn học:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Những vấn đề chung về sử dụng tài liệu lưu trữ 1. Khái niệm, mục đích, ý nghĩa của tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ 2. Nguyên tắc và yêu cầu tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ	10	2	7	1
2	Chương 2: Hệ thống văn bản quản lý, chỉ đạo và hướng dẫn về tổ chức sử dụng TLLT 1. Về quyền được khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ 2. Về thủ tục tiếp cận và khai thác tài liệu 3. Về các loại tài liệu hạn chế khai thác 4. Về thời gian của tài liệu được phép tiếp cận 5. Về thẩm quyền cho phép tiếp cận và khai thác 6. Về việc sử dụng thông tin TLLT 7. Về lệ phí khai thác tài liệu 8. Về trách nhiệm của các cơ quan lưu trữ và đối tượng khai thác, sử dụng	10	3	7	
3	Chương 3: Các hình thức khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ 1. Sử dụng TLLT tại phòng Đọc của Lưu trữ cơ quan, Lưu trữ lịch sử 2. Thông báo tài liệu lưu trữ 3. Cung cấp bản sao và chứng thực lưu trữ	15	5	10	

	4. Công bố, giới thiệu tài liệu 5. Biên soạn, xuất bản sách chuyên đề 6. Tổ chức Triển lãm, trưng bày TLLT 7. Xây dựng phim, phóng sự về tài liệu lưu trữ				
4	Chương 4: Quản lý công tác khai thác và sử dụng TLLT 1. Khái niệm, mục đích, ý nghĩa của việc quản lý công tác tổ chức khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ 2. Nội dung phương pháp quản lý công tác tổ chức khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ	10	5	4	1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

**Chương 1: Những vấn đề chung về công tác tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ**

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu:

Nắm chắc về ý nghĩa các nguyên tắc về tổ chức khai thác sử dụng TLLT trong các kho, trung tâm lưu trữ. Từ đó hiểu được các mục đích và yêu cầu của công tác này

2. Nội dung chương

2.1. Khái niệm, mục đích, ý nghĩa của tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ

2.1.1. Khái niệm

2.1.2. Mục đích của việc tổ chức sử dụng TLLT

2.1.3. Ý nghĩa của việc tổ chức sử dụng TLLT

2.2. Nguyên tắc và yêu cầu tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ

2.2.1. Những nguyên tắc cơ bản

2.2.1.1. Nguyên tắc chính trị

2.2.1.2. Nguyên tắc cơ mật

2.2.1.3. Đảm bảo quyền thông tin của các cơ quan, tổ chức, cá nhân

2.2.1.4. Bảo vệ lợi ích của các quốc gia, cơ quan, tổ chức, cá nhân là chủ sở hữu của TLLT.

2.2.1.5. Phù hợp với điều kiện cụ thể của các cơ quan lưu trữ

2.2.2. Những yêu cầu cơ bản

2.2.2.1. Nhanh chóng, thuận tiện

2.2.2.2. Đầy đủ, hệ thống

### 2.2.2.3. Thông tin có độ tin cậy cao

Kiểm tra 1 tiết

## **Chương 2: Hệ thống văn bản quản lý, chỉ đạo và hướng dẫn về tổ chức sử dụng TLLT**

Thời gian: 10 giờ

### 1. Mục tiêu:

Giới thiệu những văn bản quy phạm hiện hành quy định về bảo quản, khai thác, sử dụng TLLT trong các trung tâm lưu trữ hiện nay.

### 2. Nội dung chương

2.1. Về quyền được khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ

2.2. Về thủ tục tiếp cận và khai thác tài liệu

2.3. Về các loại tài liệu hạn chế khai thác

2.4. Về thời hạn bảo quản tài liệu

2.5. Về thẩm quyền cho phép tiếp cận và khai thác

2.6. Về lệ phí khai thác tài liệu

2.7. Về trách nhiệm của các cơ quan lưu trữ và đối tượng khai thác, sử dụng

## **Chương 3: Các hình thức khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ**

Thời gian:

15 giờ

### 1. Mục tiêu:

Giới thiệu những ưu nhược điểm của các hình thức khai thác, sử dụng TLLT trong các trung tâm lưu trữ hiện nay từ đó biết cách kết hợp tổ chức khai thác sao cho có hiệu quả nhất

### 2. Nội dung chương

2.1. Sử dụng TLLT tại phòng Đọc của Lưu trữ cơ quan, Lưu trữ lịch sử

2.2. Thông báo tài liệu lưu trữ

2.3. Cấp bản sao tài liệu lưu trữ, bản chứng thực lưu trữ.

2.4. Công bố, giới thiệu tài liệu

2.5. Biên soạn, xuất bản sách chuyên đề

2.6. Tổ chức triển lãm, trưng bày tài liệu lưu trữ

2.7. Xây dựng phim, phóng sự về tài liệu lưu trữ

## **Chương 4: Quản lý công tác khai thác và sử dụng TLLT**

Thời gian: 10 giờ

### 1. Mục tiêu:

Nắm chắc về ý nghĩa, các nguyên tắc về tổ chức khai thác sử dụng TLLT trong các kho, trung tâm lưu trữ. Từ đó thực hành tốt các kỹ năng sử dụng các phương pháp khai thác một cách có hiệu quả.

### 2. Nội dung chương

2.1. Khái niệm, mục đích, ý nghĩa của việc quản lý công tác tổ chức khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ

2.1.1. Khái niệm

2.1.2. Mục đích, ý nghĩa



2.2. Nội dung phương pháp quản lý công tác tổ chức khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ

2.2.1. Nguyên tắc quản lý công tác tổ chức khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ

2.2.2. Các phương pháp thủ công trong quản lý công tác tổ chức khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ

2.2.3. Phương pháp sử dụng phiếu sử dụng tài liệu

2.2.4. Phương pháp sử dụng sổ thống kê kết quả sử dụng tài liệu

2.2.5. Ứng dụng tin học trong việc quản lý công tác tổ chức khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ

Kiểm tra 1 tiết

#### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết, phòng thực hành máy tính.

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projecto

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, đề cương, giáo án, bài giảng,...

4. Các điều kiện khác: Câu hỏi Trắc nghiệm thực hành, thảo luận, bài tập và tình huống thực hành.

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung:

- Kiến thức: Hệ thống các khái niệm; Các nguyên tắc, hình thức của sử dụng tài liệu lưu trữ.

- Kỹ năng: Kỹ năng thực hành ghi sổ, nhập dữ liệu trên máy vi tính, vận dụng các phương pháp khai thác để phục vụ bạn đọc có hiệu quả tể.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Sinh viên có thái độ, tinh thần học tập tích cực; Tích cực vận dụng các kỹ năng vào thực tập ở cơ sở.

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá: Được đánh giá bằng hình thức kiểm tra viết hoặc kết hợp trắc nghiệm.

- Thời gian: Từ 60 – 90 phút

#### **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

Trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

- Đối với người học:

Phải tích cực nghiên cứu tài liệu, chuẩn bị các bài tập và các yêu cầu bài học theo sự hướng dẫn của giáo viên.

### 3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Khái niệm và các hình thức sử dụng tài liệu lưu trữ
- Quy trình thực hiện nghiệp vụ quản lý phòng đọc
- Nguyên tắc quản lý tài liệu lưu trữ
- Hệ thống công cụ tra cứu và ứng dụng công nghệ thông tin trong sử dụng

### 4. Tài liệu tham khảo:

- Đào Xuân Chúc - Nguyễn Văn Hàm - Nguyễn Văn Thâm - Vương Đình Quyền (1990), *Lý luận và thực tiễn công tác lưu trữ*, Nxb Đại học và Giáo dục chuyên nghiệp, Hà Nội.
- Vũ Dương Hoan (1987) chủ biên, “*Công tác lưu trữ Việt Nam*”, Nxb Khoa Học Xã Hội, Hà Nội.
- Phan Đình Nham - Bùi Loan Thuý (2015), *Giáo trình Lưu trữ học đại cương*, Nxb Đại học quốc gia TP.HCM, Tp. Hồ Chí Minh.
- Cục Văn thư và Lưu trữ Nhà nước (tháng 4-2008), *Kỷ yếu Hội nghị khoa học quốc tế về phát huy giá trị tài liệu lưu trữ phục vụ sự nghiệp xây dựng và bảo vệ Tổ quốc*, Hà Nội.
- Nguyễn Văn Hàm (1982), *Môn học công bố học tài liệu văn kiện*, Trường Đại học Tổng hợp, Hà Nội.
- Dương Văn Khảm (2004), *Công tác văn thư – lưu trữ*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
- Dương Văn Khảm (2011), *Từ điển giải thích nghiệp vụ văn thư lưu trữ Việt Nam*, NXB Văn hóa thông tin, Hà Nội.

PHỤ LỤC: Một số văn bản chỉ đạo của Nhà nước về công tác tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ:

- Bộ Nội vụ (2012), Thông tư số 08/2012/TT-BNV của Bộ Nội vụ ban hành ngày 26 tháng 11 năm 2012, qui định mức kinh tế kỹ thuật lập danh mục tài liệu hạn chế sử dụng của một phòng lưu trữ và phục vụ độc giả tại phòng đọc.
- Bộ Nội vụ (2015), Thông tư số 05/2015/TT-BNV của Bộ Nội vụ ban hành ngày 25 tháng 11 năm 2015, qui định mức danh mục tài liệu hạn chế sử dụng tại lưu trữ lịch sử.
- Bộ Nội vụ (2014), Thông tư số 10/2014/TT-BNV ngày 01 tháng 10 năm 2014 của Bộ Nội vụ, Quy định về việc sử dụng tài liệu tại Phòng đọc của các Lưu trữ lịch sử.
- Chính phủ (2007), Chỉ thị số 05/2007/CT-TTg ngày 02-3-2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường bảo vệ và phát huy giá trị tài liệu lưu trữ.
- Cục Văn thư và Lưu trữ Nhà nước (2008), Quyết định 248/QĐ-VTLTNN ngày 27-11-2008 về việc ban hành quy trình lập danh mục tài liệu hạn chế sử dụng của một Phòng lưu trữ.

- Cục Văn thư và Lưu trữ Nhà nước (2009), Quyết định 104/QĐ-VTLTNN ngày 22-4-2009 của Cục Văn thư và Lưu trữ Nhà nước về việc ban hành quy trình phục vụ độc giả tại phòng Đọc và cấp bản sao, chứng thực lưu trữ tại các Trung tâm Lưu trữ quốc gia.
  - Cục Văn thư và Lưu trữ Nhà nước (2009), Quyết định 111/QĐ-VTLTNN ngày 13-5-2009 về việc ban hành quy trình giải mật tài liệu lưu trữ.
  - Cục Văn thư và Lưu trữ Nhà nước (2009), Công văn 218/VTLTNN-NVTW ngày 01-4-2009 về việc xét duyệt cho người nước ngoài khai thác sử dụng tài liệu lưu trữ.
  - Quốc hội (2011), Luật lưu trữ, số 01/2011/QH13 của Quốc hội ban hành ngày 01 tháng 11 năm 2011, Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Tiếng Anh văn phòng

**Mã môn học:** MH27

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Tiếng Anh chuyên ngành văn phòng là một trong những môn học chuyên ngành có vị trí quan trọng, là cơ sở để trang bị kiến thức cho sinh viên để giao tiếp những tình huống liên quan đến công tác văn phòng.

2. Tính chất: Đây là một môn học mang tính đặc thù thông qua các tình huống giao tiếp hàng ngày trong công việc và cuộc sống.

### II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

Cung cấp cho sinh viên kiến thức cơ bản về nghiệp vụ thư ký văn phòng như cách giao tiếp trong văn phòng, cách tiếp chuyện qua điện thoại...

2. Về kỹ năng:

Phát triển kỹ năng ngôn ngữ Nghe, Nói, Đọc, Viết thông qua những tình huống thực tế. Ngoài ra sinh viên còn được trang bị một số kỹ năng về nghiệp vụ thư ký như soạn thảo các loại đơn từ thư tín thương mại.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên có thái độ nghiêm túc học tập ở lớp, thực hiện đầy đủ các nhiệm vụ giáo viên yêu cầu, đồng thời có khả năng tự học và tự nghiên cứu ở nhà để có thể sử dụng ngôn ngữ hiệu quả.

### III. Nội dung môn học:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Unit 1. A new face at the office - Hỏi những người đồng nghiệp mới hoặc bạn mới về tên, nghề nghiệp và chỗ làm việc. - Luyện hỏi đáp về các đồ vật khác nhau ở văn phòng, về văn phòng phẩm,...	5	2	3	
2	Unit 2. A model secretary	5	2	3	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luyện tập kỹ năng trả lời nhanh chóng và đúng cách.</li> <li>- Cách trả lời các câu hỏi để lấy thông tin một cách lịch sự.</li> </ul>				
3	<p>Unit 3. Instruction from the manager Các thuật ngữ văn phòng: Yêu cầu/ Xác nhận/ Cáo lỗi/ Xin phép/Cho phép/ Không cho phép ai làm gì/ Viết email.</p>	6	2	4	
4	<p>Unit 4. A foreign visitor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cách chào hỏi và tiếp đón khách.</li> <li>- Cách chào hỏi và tiếp đón khách về các cuộc hẹn trước.</li> <li>- Thông báo cuộc hẹn trước của khách</li> </ul>	5	2	3	
5	<p>Unit 5. The Graphic Tower Building</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hỏi và nói vị trí các nơi trong tòa nhà</li> <li>- Hỏi và cách chỉ địa điểm nào đó trong thành phố.</li> </ul>	5	2	3	
6	<p>Unit 6. Getting around (in the city)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hỏi đáp về các nơi chôn gần cơ quan.</li> <li>- Cách hỏi đường và chỉ dẫn đến các nơi gần chỗ làm việc.</li> </ul>	5	2	3	
7	Kiểm tra định kì lần 1	1			1
8	<p>Unit 7. Answering the telephone</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trả lời điện thoại ở cơ quan đúng cách.</li> <li>- Điều hành tổng đài điện thoại</li> </ul>	6	1	5	
9	<p>Unit 8. Taking a message</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cách đọc địa chỉ và số điện thoại đúng cách.</li> <li>- Cách nhận lời nhắn qua điện</li> </ul>	6	2	4	

	thoại.				
10	Kiểm tra định kì lần 2	1			1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

## 2. Nội dung chi tiết:

### Unit 1. A new face at the office

Thời gian: 05 giờ

#### 1. Mục tiêu:

Sau bài học, sinh viên nắm được cách hỏi những người đồng nghiệp mới hoặc bạn mới về tên, nghề nghiệp và chỗ làm việc. Hỏi đáp về các đồ vật khác nhau ở văn phòng, về văn phòng phẩm,...

#### 2. Nội dung chương

2.1. Hỏi những người đồng nghiệp mới hoặc bạn mới về tên, nghề nghiệp và chỗ làm việc.

2.2. Luyện hỏi đáp về các đồ vật khác nhau ở văn phòng, về văn phòng phẩm,...

#### 2.3. Cấu trúc luyện tập:

What's your name?

What do you do?

Who do you work for?

Where is (/are)

### Unit 2. A model secretary

Thời gian: 05 giờ

#### 1. Mục tiêu:

Sau bài học, sinh viên nắm vững cách trả các câu hỏi để lấy thông tin một cách lịch sự.

#### 2. Nội dung chương

2.1. Luyện tập kỹ năng trả lời nhanh chóng và đúng cách.

2.2. Cách trả lời các câu hỏi để lấy thông tin một cách lịch sự.

#### 2.3. Cấu trúc luyện tập:

Is Mr.Brown coming today?

Are you free tomorrow morning?

Are they repairing the air conditioning now?

Does your foreign manager speak Thai?

Do you know how to operate a computer?

### Unit 3. Instruction from the manager

Thời gian: 06 giờ

#### 1. Mục tiêu:

Sau bài học, sinh viên nắm bắt được cách sử dụng các thuật ngữ văn phòng như: Yêu cầu/ Xác nhận/ Cáo lỗi/ Xin phép/Cho phép/ Không cho phép ai làm gì/ Viết email.

#### 2. Nội dung chương

2.1. Luyện tập kỹ năng trả lời nhanh và chính xác

2.2. Các thuật ngữ văn phòng: Yêu cầu/ Xác nhận/ Cáo lỗi/ Xin phép/Cho phép/ Không cho phép ai làm gì/ Viết email.

2.3. Cấu trúc luyện tập:

Do you mind signing this report?

Would you mind getting a dictionary?

Could you type this letter?

Would you mind if I use your telephone?

#### **Unit 4. A foreign visitor**

Thời gian: 05 giờ

1. Mục tiêu:

Sau bài học, sinh viên biết cách chào hỏi và tiếp đón khách, thông báo cuộc hẹn trước của khách.

2. Nội dung chương

2.1. Luyện tập cách chào hỏi và tiếp đón khách, cách chào hỏi và tiếp đón khách về các cuộc hẹn trước

2.2. Cách thức thông báo cuộc hẹn trước của khách

2.3. Cấu trúc luyện tập:

Do you have an appointment, sir?

Is Mr. Travis expecting you?

I am afraid Mr. Travis is still at the meeting.

#### **Unit 5. The Graphic Tower Building**

Thời gian: 05 giờ

1. Mục tiêu:

Sau bài học, sinh viên biết cách hỏi và nói vị trí các nơi trong tòa nhà và mô tả địa điểm nào đó trong thành phố.

2. Nội dung chương

2.1. Hỏi và nói vị trí các nơi trong tòa nhà

2.2. Hỏi và cách chỉ địa điểm nào đó trong thành phố.

2.3. Cấu trúc luyện tập:

Could you tell me where...is?

It's o.../ next to.../near.../ opposite.../ in front of...

Over there, on the second / third floor....

#### **Unit 6. Getting around (in the city)**

Thời gian: 05 giờ

1. Mục tiêu:

Sau bài học, sinh viên biết cách hỏi đáp về các nơi chốn gần cơ quan, cách hỏi đường và chỉ dẫn đến các nơi gần chỗ làm việc.

2. Nội dung chương

2.1. Hỏi đáp về các nơi chốn gần cơ quan.

2.2. Cách hỏi đường và chỉ dẫn đến các nơi gần chỗ làm việc.

2.3. Cấu trúc luyện tập:

Could you tell me if there is a good hotel near here?

Do you know if there are any good restaurants near here?

Are there any...? Could you tell me how can I get to...?

Turn right/turn left/cross... street...

Kiểm tra định kì lần 1

### Unit 7. Answering the telephone

Thời gian: 06 giờ

1. Mục tiêu:

Sau bài học, sinh viên biết trả lời điện thoại tại cơ quan và điều hành tổng đài điện thoại đúng cách.

2. Nội dung chương

2.1. Trả lời điện thoại ở cơ quan đúng cách.

2.2. Điều hành tổng đài điện thoại

2.3. Cấu trúc luyện tập:

Good morning, who is calling?

Good morning, may I speak to.../could I speak to...

This is...I'm calling from...

Hold the line, please, Mr/Mrs...

Just a moment, please, Mr/Mrs...

Mr./Mrs.is on the line/is on the phone for you, sir./ Put him through, please.

### Unit 8. Taking a message

Thời gian: 06 giờ

1. Mục tiêu:

Sau bài học, sinh viên biết cách đọc địa chỉ, số điện thoại đúng cách và cách thức nhận lời nhắn qua điện thoại.

2. Nội dung chương

2.1. Cách đọc địa chỉ và số điện thoại đúng cách.

2.2. Cách nhận lời nhắn qua điện thoại.

2.3. Cấu trúc luyện tập:

Could I have the name of your company, please?

May I have your address?

What is the telephone number?

Would you like to leave a message?

Kiểm tra định kì lần 2

### IV. Điều kiện thực hiện môn học:

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng phương pháp, lớp học, phòng lab

2. Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu, máy vi tính, màn chiếu, loa, bảng, phấn.

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Tiếng Anh đàm thoại dành cho nhân viên văn phòng, biên dịch Nguyễn Thành Yên.

4. Các điều kiện khác: Sinh viên phải có vốn kiến thức tiếng Anh để có thể theo học chương trình tiếng Anh văn phòng. Ngoài ra sinh viên phải có thái độ học tập



nghiêm túc, phải tích cực tự học, tự nghiên cứu, chuẩn bị các bài học trong giáo trình ở nhà và tích cực tham gia các hoạt động do giảng viên đưa ra ở lớp để nắm vững kiến thức môn học. Đi học thường xuyên và đúng giờ, không vắng quá 20% số tiết qui định của môn học.

## **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

### 1. Nội dung:

- Kiến thức: Tất cả các kiến thức đã được học trong 08 bài trong giáo trình và tài liệu tham khảo có cùng trình độ và cùng các chủ đề đã học.
- Kỹ năng: Có kỹ năng giao tiếp và giải quyết vấn đề dựa trên tình huống trong công việc và cuộc sống.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Sinh viên có thái độ, tinh thần học tập tích cực; Tích cực vận dụng các kỹ năng để có thể sử dụng ngôn ngữ hiệu quả.

### 2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá: Đánh giá kết quả học tập của sinh viên dựa trên kết quả các bài kiểm tra quá trình và bài thi hết môn theo hình thức thi viết, kết hợp điểm chuyên cần.
- Thời gian: Từ 60 – 90 phút

## **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

Cần sử dụng các phương pháp giảng dạy tối ưu, phù hợp đặc trưng môn học nhằm phát huy tính tích cực sáng tạo và tạo hứng thú cho sinh viên trong quá trình học tập. Đồng thời giảng viên cần vận dụng đa dạng các thủ thuật dạy học để hướng dẫn sinh viên tham gia các hoạt động học tập dưới nhiều hình thức đàm thoại theo cặp/ nhóm, giúp sinh viên nắm bắt và sáng tạo những tình huống gắn với công việc.

- Đối với người học:

Phải tích cực chuẩn bị bài ở nhà và tham gia thảo luận nhóm/cặp ở lớp. Bên cạnh giáo trình chính, người học cần nỗ lực tìm tòi và nghiên cứu thêm tài liệu để nắm bắt các cấu trúc, từ vựng nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp.

3. Những trọng tâm cần chú ý: Sinh viên cần tự rèn kỹ năng giao tiếp và giải quyết vấn đề thông qua việc thường xuyên luyện tập.

4. Tài liệu tham khảo:

- Tiếng Anh dành cho thư ký – Nguyễn Trung Tánh.
- Nắm vững và thông thạo Tiếng Anh Văn phòng- Nguyễn Thành Yên.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Ứng dụng CNTT trong quản lý văn phòng

**Mã môn học:** MH28

**Thời gian thực hiện môn học:** 75 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 57 giờ; Kiểm tra: 3 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Môn học thuộc nhóm các môn học, mô đun cơ sở của ngành đào tạo.
2. Tính chất: Là môn học bắt buộc thuộc nhóm các môn học chuyên ngành của chương trình Cao đẳng Quản trị văn phòng.

### II. Mục tiêu môn học:

#### 1. Về kiến thức:

Trang bị cho sinh viên những khái niệm cơ bản về tác động và ý nghĩa của CNTT trong công tác văn phòng; kỹ năng văn phòng như soạn thảo văn bản, tính toán với Excel và sử dụng thiết kế đa phương tiện với Powerpoint

Cung cấp một số ứng dụng của CNTT trong văn phòng như phần mềm quản lý văn bản, văn phòng điện tử.

Giới thiệu về Excel và việc áp dụng Excel trong xử lý công việc văn phòng cũng như một số dịch vụ về Internet, thư điện tử...

#### 2. Về kỹ năng:

Soạn thảo được các văn bản theo yêu cầu từ đơn giản đến phức tạp.

Sử dụng được phần mềm quản lý văn bản, văn phòng điện tử.

Sử dụng Excel thực hiện lập bảng chấm công, tính lương hay cấp phát đồ dùng văn phòng.

Sử dụng và khai thác Internet an toàn, hiệu quả; tạo và quản lý thư điện tử; biết phòng chống và bảo vệ an toàn dữ liệu.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập.

Vận dụng được các kiến thức để tự nghiên cứu, học tập cũng như để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định.

Nghiêm túc trong việc nghiên cứu bài học và các tài liệu tham khảo; Làm việc cẩn thận, chính xác, chuyên nghiệp.

### III. Nội dung môn học:

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm,	Kiểm tra

				<b>thảo luận, bài tập</b>	
1	Chương 1: Tổng quan về ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng 1. Những vấn đề chung về văn phòng 2. Những vấn đề về CNTT 3. Tác động và ý nghĩa của CNTT đối với công tác văn phòng	3	2	1	
2	Chương 2: Ứng dụng CNTT trong soạn thảo văn bản 1. Soạn thảo văn bản với Microsoft Word 2. Microsoft Excel 3. Microsoft Powpoint	24	3	20	1
3	Chương 3: Ứng dụng CNTT trong quản lý văn bản, tài liệu, hồ sơ 1. Phần mềm quản lý văn bản đi, đến 2. Văn phòng điện tử	16	4	12	
4	Chương 4: Ứng dụng Excel trong quản lý nhân sự - chấm công – tiền lương và cấp phát đồ dùng văn phòng 1. Ứng dụng Excel trong quản lý nhân sự - chấm công – tiền lương 2. Ứng dụng Excel trong cấp phát đồ dùng văn phòng	17	4	12	1
5	Chương 5: Sử dụng, khai thác internet, thư tin điện tử 1. Giới thiệu về Internet 2. Sử dụng trình duyệt Web 3. Sử dụng chương trình quản lý Email 4. Các chương trình phòng chống Virus và bảo vệ an toàn dữ liệu.	15	2	12	1
	<b>Cộng</b>	<b>75</b>	<b>15</b>	<b>57</b>	<b>3</b>

2. Nội dung chi tiết:

## **Chương 1: Tổng quan về ứng dụng CNTT trong công tác văn phòng**

Thời gian: 03 giờ

### 1. Mục tiêu:

Giúp sinh viên hiểu được khái niệm, chức năng, nhiệm vụ của văn phòng cũng như tác động và ý nghĩa của CNTT trong công tác văn phòng.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Những vấn đề chung về văn phòng

##### 2.1.1. Khái niệm

##### 2.1.2. Chức năng của văn phòng

##### 2.1.3. Nhiệm vụ của văn phòng

#### 2.2. Những vấn đề về CNTT

##### 2.2.1. Khái niệm

##### 2.2.2. Một số khái niệm liên quan đến tin học

#### 2.3. Tác động và ý nghĩa của CNTT đối với công tác văn phòng

##### 2.3.1. Trong công tác thu thập, xử lý thông tin

##### 2.3.2. Trong công tác soạn thảo văn bản

##### 2.3.3. Trong công tác lưu trữ

##### 2.3.4. Trong công tác tổ chức hội nghị, hội thảo

## **Chương 2: Ứng dụng CNTT trong soạn thảo văn bản**

Thời gian: 24 giờ

### 1. Mục tiêu:

Giúp sinh viên hiểu và ứng dụng được CNTT trong soạn thảo văn bản hành chính.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Soạn thảo văn bản với Microsoft Word

##### 2.1.1. Soạn thảo và chỉnh sửa văn bản

##### 2.2.2. Định dạng và chèn đối tượng vào văn bản

##### 2.2.3. Hoàn tất văn bản

##### 2.2.4. Soạn thông điệp và văn bản hành chính

#### 2.2. Microsoft Excel

##### 2.2.1. Định dạng dữ liệu và hàm trong Excel

##### 2.2.2. Biểu đồ và đồ thị

##### 2.2.3. Kết xuất và phân phối trang tính, bảng tính

##### 2.3.4. Một số kỹ năng sử dụng Excel trong công tác văn phòng

#### 2.3. Microsoft Powerpoint

##### 2.3.1. Các bước xây dựng một bài trình chiếu

##### 2.3.2. Đưa biểu đồ, sơ đồ tổ chức vào trang trình chiếu

##### 2.3.3. Thiết lập ứng dụng

Thực hành: Thực hành soạn thảo văn bản, xử lý trang tính và thiết lập bài thuyết trình theo bài tập yêu cầu.

## **Chương 3: Ứng dụng CNTT trong quản lý văn bản, tài liệu, hồ sơ**

Thời gian: 16 giờ

1. Mục tiêu:

Giúp sinh viên hiểu và ứng dụng được CNTT trong công việc văn phòng như sử dụng được phần mềm quản lý văn bản, văn phòng điện tử.

2. Nội dung chương

2.1. Phần mềm quản lý văn bản đi, đến

2.1.1. Giới thiệu

2.2.2. Sử dụng phần mềm quản lý văn bản đi, đến

2.2. Văn phòng điện tử

2.2.1. Giới thiệu

2.2.3. Sử dụng phần mềm quản lý văn phòng điện tử

Thực hành: Thực hiện các thao tác để sử dụng phần mềm quản lý văn bản và văn phòng điện tử theo yêu cầu bài tập

**Chương 4: Ứng dụng Excel trong quản lý nhân sự - chấm công – tiền lương và cấp phát đồ dùng văn phòng**

Thời gian: 17 giờ

1. Mục tiêu:

Thực hiện được việc lập bảng tính lương, chấm công hay cấp phát đồ dùng văn phòng trên ứng dụng Excel.

2. Nội dung chương

2.1. Ứng dụng Excel trong quản lý nhân sự - chấm công – tiền lương

2.2. Ứng dụng Excel trong cấp phát đồ dùng văn phòng

Thực hành:

- Lập file Excel để sử dụng trong quản lý nhân sự - chấm công – tính lương

- Sử dụng Excel để cấp phát đồ dùng văn phòng

**Chương 5: Sử dụng, khai thác Internet, Outlook & Email**

Thời gian:

15 giờ

1. Mục tiêu:

Giúp sinh viên sử dụng Web an toàn; biết tìm kiếm và chất lọc thông tin; thiết lập và quản lý được Email; cài đặt và sử dụng các phần mềm diệt virus cũng như chương trình đảm bảo an toàn dữ liệu.

2. Nội dung chương

2.1. Giới thiệu về Internet

2.2. Sử dụng trình duyệt Web

2.3. Sử dụng trình quản lý Email

2.3.1. Tạo thư điện tử

2.3.2. Sử dụng thư điện tử

2.3.3. Bảo vệ an toàn thư điện tử

2.4. Các chương trình phòng chống Virus và bảo vệ an toàn dữ liệu

Thực hành:

- Duyệt web và tìm kiếm dữ liệu trên Internet;
- Thiết lập và quản lý Email;
- Cài đặt và sử dụng một số trình duyệt virus, bảo mật file dữ liệu.

#### IV. Điều kiện thực hiện môn học:

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng máy tính có cấu hình phù hợp (đảm bảo mỗi sinh viên 1 máy). Phòng được trang bị hệ thống đèn đủ ánh sáng và máy điều hòa.

- Bàn, ghế cho sinh viên (mỗi bàn đặt 1 bộ máy tính).
- Bàn ghế giảng viên, bảng, máy chiếu, bút bảng.

2. Trang thiết bị máy móc:

Dùng cho lớp học lý thuyết tối đa 35 sinh viên, lớp học thực hành tối đa 18 sinh viên.

TT	Tên thiết bị	Đơn vị	Số lượng	Yêu cầu sơ phạm của thiết bị	Yêu cầu kỹ thuật cơ bản của thiết bị
1	Máy vi tính	Bộ	19	Dùng để thực hành cài đặt hệ điều hành Windows và phần mềm hỗ trợ mô đun.	Loại có cấu hình thông dụng tại thời điểm mua sắm.
2	Hệ điều hành Windows	Bộ	19	Dùng làm môi trường cài đặt các phần mềm ứng dụng hỗ trợ mô đun.	Phiên bản phổ biến (Tối thiểu Windows XP)
3	Bộ gõ Tiếng Việt	Bộ	19	Dùng để hỗ trợ gõ tiếng Việt.	Phiên bản thông dụng nhất
4	Phần mềm tin học văn phòng	Bộ	19	Dùng để trình bày bài giảng, thao tác mẫu, thực hiện bài tập theo yêu cầu của mô đun.	Phiên bản phổ biến (Microsoft Office, Open Office)
5	Phần mềm diệt virus	Bộ	19	Dùng để trình bày bài giảng, thao tác mẫu, thực hiện bài tập theo yêu cầu của mô đun.	Phiên bản thông dụng nhất
6	Phần mềm quản lý văn bản	Bộ	19	Dùng để trình bày bài giảng, thao tác mẫu, thực hiện bài tập theo yêu cầu của	Phiên bản thông dụng nhất

				mô đun.	
7	Phần mềm quản lý văn phòng điện tử			Dùng để trình bày bài giảng, thao tác mẫu, thực hiện bài tập theo yêu cầu của mô đun.	Phiên bản thông dụng nhất
8	Máy in	Chiếc	1	Dùng để hỗ trợ cho bài học định dạng văn bản và in ấn.	Độ phân giải $\geq 600$ dpi. In được cỡ giấy A4, cấu hình phổ biến.
9	Máy chiếu (Projector)	Bộ	1	Dùng để trình chiếu bài giảng, thao tác mẫu.	- Màn chiếu tối thiểu 1,8m x 1,8m; - Cường độ sáng $\geq 2500$ ANSI lumens.
10	Hệ thống mạng Lan	Bộ	1	Dùng để kết nối các máy tính thành hệ thống mạng Lan.	Kết nối tối thiểu cho 19 máy tính.

### 3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:

- Giáo trình lý thuyết, giáo án, bài giảng, đề cương
- Các bài tập thực hành.

### 4. Các điều kiện khác:

## V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

### 1. Nội dung:

- Kiến thức: Được đánh giá qua các bài kiểm tra, thi thực hành trên máy đạt được các yêu cầu như: hiểu được cơ chế hoạt động của phần mềm quản lý văn bản đi, văn bản đến; nắm được cấu trúc hoạt động của văn phòng điện tử; sử dụng khai thác được tài nguyên mạng Internet cũng như thư điện tử; hiểu được khả năng ứng dụng Excel để phục vụ cho công tác văn phòng.

- Kỹ năng:

- + Sử dụng được phần mềm quản lý văn bản đi (đến), văn phòng điện tử;
- + Khai thác được tài nguyên trên Internet để phục vụ cho công việc;
- + Sử dụng Excel để lập bảng chấm công, tính tiền lương hay cấp phát đồ dùng văn phòng.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập
- + Vận dụng được các kiến thức tự nghiên cứu, học tập và kiến thức, kỹ năng đã được học để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định.

## 2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá: Được đánh giá bằng hình thức kiểm tra thực hành.
- Thời gian: Từ 60 – 90 phút

## **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

Tùy thuộc vào nội dung của từng chương, từng tiết học giáo viên sẽ sử dụng phương pháp thuyết trình, nêu vấn đề, phân tích và làm mẫu.

- Đối với người học:

Nghiên cứu tài liệu trước khi lên lớp; Đặt câu hỏi giải đáp thắc mắc (nếu có); Thực hành theo hướng dẫn của giáo viên và tự thực hành cá nhân, nhóm để hoàn thành nhiệm vụ được giao.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

Chương 2: Ứng dụng Công nghệ thông tin trong soạn thảo văn bản

Chương 3: Ứng dụng Công nghệ thông tin trong quản lý văn bản, tài liệu, hồ sơ

Chương 4: Ứng dụng excel trong quản lý nhân sự - chấm công – tiền lương và cấp phát đồ dùng văn phòng

Chương 5: Sử dụng, khai thác internet, outlook & email

4. Tài liệu tham khảo:

- Đặng Thế Khoa (2019), *Giáo trình ứng dụng CNTT nâng cao (hướng tin học văn phòng)*, NXB ĐHQG, TP. HCM.

- Trần Thị Thu Phương (2008), *Nghiệp vụ hành chính văn phòng*, Nxb Tổng hợp, TP.HCM.

- Nguyễn Đình Tê (2008), *Lý thuyết và thực hành Tin văn phòng*, Nxb Lao động - Xã hội.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):



## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Công tác văn thư lưu trữ ở doanh nghiệp

**Mã môn học:** MH29

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Môn học Công tác văn thư lưu trữ trong doanh nghiệp thuộc nhóm các môn học chuyên ngành chuyên sâu trong chương trình đào tạo Cử nhân Quản trị văn phòng ở bậc cao đẳng.

2. Tính chất: Môn học cung cấp cho sinh viên kiến thức chuyên sâu về tổ chức hoạt động và các nghiệp vụ văn thư, lưu trữ của doanh nghiệp. Chính vì vậy, môn học có tính chất quan trọng trong Chương trình đào tạo Cử nhân Quản trị văn phòng ở bậc cao đẳng.

### II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

Môn học cung cấp cho sinh viên những kiến thức cơ bản về các loại hình doanh nghiệp, tổ chức và hoạt động của doanh nghiệp, cung cấp cho sinh viên quy trình quản lý văn bản đi đến trong các doanh nghiệp, công tác lập hồ sơ, phân loại văn bản, xác định giá trị tài liệu, sắp xếp hồ sơ tài liệu trong doanh nghiệp ...

2. Về kỹ năng:

Giúp sinh viên vận dụng kiến thức để soạn thảo văn bản hành chính; quản lý văn bản đi, đến; lập hồ sơ và thực hiện các nghiệp vụ lưu trữ căn bản của lưu trữ doanh nghiệp.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên nhận thức và khám phá các vấn đề thông qua sự hướng dẫn của giảng viên và thảo luận nhóm. Hình thành năng lực chủ động, tích cực trong quá trình học tập và nghiên cứu.

### III. Nội dung môn học:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Đặc điểm về tổ chức và hoạt động của các loại hình doanh nghiệp trong nền kinh tế thị trường	5	3	2	

	1. Khái niệm về hệ thống doanh nghiệp trong nền kinh tế thị trường ở Việt Nam 2. Doanh nghiệp nhà nước 3. Doanh nghiệp tư nhân 4. Các loại hình công ty 5. Nhóm công ty				
2	Chương 2: Xây dựng và ban hành văn bản trong các doanh nghiệp 1. Hệ thống văn bản trong hoạt động quản lý điều hành doanh nghiệp 2. Kỹ thuật soạn thảo một số loại văn bản thông dụng trong doanh nghiệp	15	5	9	1
3	Chương 3: Công tác văn thư trong các doanh nghiệp 1. Tổ chức quản lý và giải quyết văn bản đến 2. Tổ chức quản lý và giải quyết văn bản đi 3. Quản lý và sử dụng con dấu 4. Lập hồ sơ hiện hành trong các doanh nghiệp	15	4	11	
4	Chương 4: Công tác lưu trữ trong các doanh nghiệp 1. Ý nghĩa và giá trị của tài liệu lưu trữ của các doanh nghiệp 2. Các khâu nghiệp vụ lưu trữ trong các doanh nghiệp	10	3	6	1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

**Chương 1: Đặc điểm về tổ chức và hoạt động của các loại hình doanh nghiệp trong nền kinh tế thị trường** Thời gian: 05 giờ

1. Mục tiêu:

Cung cấp cho sinh viên kiến thức cơ bản về tổ chức và hoạt động của các loại hình doanh nghiệp.

2. Nội dung chương

2.1. Khái niệm về hệ thống doanh nghiệp trong nền kinh tế thị trường ở Việt Nam

- 2.1.1. Khái niệm doanh nghiệp
- 2.1.2. Phân loại doanh nghiệp
- 2.1.3. Vai trò và nhiệm vụ của doanh nghiệp trong nền kinh tế quốc dân
- 2.2. Doanh nghiệp nhà nước
  - 2.2.1. Khái niệm
  - 2.2.2. Phân loại các loại hình doanh nghiệp nhà nước
  - 2.2.3. Đặc điểm về tổ chức và hoạt động của doanh nghiệp nhà nước
- 2.3. Doanh nghiệp tư nhân
  - 2.3.1. Khái niệm
  - 2.3.2. Đặc điểm của doanh nghiệp tư nhân
- 2.4. Các loại hình công ty
  - 2.4.1. Khái niệm công ty
  - 2.4.2. Các loại hình công ty
- 2.5. Nhóm công ty
  - 2.5.1. Công ty mẹ – Công ty con
  - 2.5.2. Tập đoàn kinh tế

## **Chương 2: Xây dựng và ban hành văn bản trong các doanh nghiệp**

Thời gian: 15 giờ

### 1. Mục tiêu:

Cung cấp cho sinh viên kiến thức cơ bản và kỹ năng về hoạt động xây dựng và ban hành văn bản trong các doanh nghiệp.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Hệ thống văn bản trong hoạt động quản lý điều hành doanh nghiệp

##### 2.1.1. Văn bản hành chính thông thường

##### 2.1.2. Văn bản cá biệt

#### 2.2. Kỹ thuật soạn thảo một số loại văn bản thông dụng trong doanh nghiệp

##### 2.2.1. Công văn

##### 2.2.2. Thông báo

##### 2.2.3. Tờ trình

##### 2.2.4. Kế hoạch

##### 2.2.5. Báo cáo

##### 2.2.6. Biên bản

##### 2.2.7. Quyết định

## **Chương 3: Công tác văn thư trong các doanh nghiệp**

Thời gian: 15 giờ

### 1. Mục tiêu:

Cung cấp cho sinh viên kiến thức cơ bản và kỹ năng về Công tác văn thư trong các doanh nghiệp.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Tổ chức quản lý và giải quyết văn bản đến

- 2.2. Tổ chức quản lý và giải quyết văn bản đi
- 2.3. Quản lý và sử dụng con dấu
- 2.4. Lập hồ sơ hiện hành trong các doanh nghiệp

#### **Chương 4: Công tác lưu trữ trong các doanh nghiệp**

Thời gian: 10 giờ

##### 1. Mục tiêu:

Cung cấp cho sinh viên kiến thức cơ bản và kỹ năng về Công tác lưu trữ trong các doanh nghiệp.

##### 2. Nội dung chương

###### 2.1. Ý nghĩa và giá trị của tài liệu lưu trữ của các doanh nghiệp

###### 2.1.1. Đối với doanh nghiệp

###### 2.1.2. Đối với quốc gia

###### 2.2. Các khâu nghiệp vụ lưu trữ trong các doanh nghiệp

###### 2.2.1. Quy trình chung cho công tác lưu trữ doanh nghiệp

###### 2.2.2. Thu thập, bổ sung tài liệu vào lưu trữ

###### 2.2.3. Xác định giá trị tài liệu

###### 2.2.4. Công tác tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ

#### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết, phòng thực hành máy tính.

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projecto

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, đề cương, giáo án, bài giảng,...

4. Các điều kiện khác: Câu hỏi Trắc nghiệm thực hành, thảo luận, bài tập và tình huống thực hành.

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

##### 1. Nội dung:

- Kiến thức:

+ Đặc điểm về tổ chức và hoạt động của các loại hình doanh nghiệp trong nền kinh tế thị trường

+ Xây dựng và ban hành văn bản trong các doanh nghiệp

+ Các nghiệp vụ công tác văn thư trong các doanh nghiệp

+ Các nghiệp vụ lưu trữ trong các doanh nghiệp

- Kỹ năng: Thực hành soạn thảo văn bản, quản lý văn bản, lập hồ sơ

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên có thái độ, tinh thần học tập tích cực; tích cực vận dụng nghiệp vụ công tác văn thư, lưu trữ doanh nghiệp vào trong công tác lưu trữ cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp.

##### 2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá: Được đánh giá bằng hình thức kiểm tra viết và thực hành.

- Thời gian: Từ 60 – 90 phút

## **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

Trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

- Đối với người học:

Phải tích cực nghiên cứu tài liệu, chuẩn bị các bài tập và các yêu cầu bài học theo sự hướng dẫn của giáo viên.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Xây dựng và ban hành văn bản trong các doanh nghiệp

- Các nghiệp vụ công tác văn thư trong các doanh nghiệp

- Các nghiệp vụ lưu trữ trong các doanh nghiệp

4. Tài liệu tham khảo:

- Luật doanh nghiệp số 59/2020/QH14 ngày 17/6/2020 của Quốc Hội.

- Luật kế toán số 88/2015/QH13 ngày 20/11/2015 của Quốc Hội.

- Nguyễn Văn Bằng (2021), *Quản trị hành chính văn phòng*, NXB Xây dựng.

- Vũ Thu Phương (2022), *Cẩm nang nghiệp vụ công tác thư viện và văn thư lưu trữ*

- *Hướng dẫn quy tắc trình bày thể thức kỹ thuật soạn thảo văn bản hành chính và mẫu hợp đồng thường dùng*, NXB Lao động.

- Pháp lệnh số 34/2001/PL-UBTVQH10 ngày 04/4/2001 về Lưu trữ Quốc gia.

- Luật lưu trữ số 01/2011/QH13.

- Nghị định 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

- Nghị định 99/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về quản lý và sử dụng con dấu.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Văn hóa tổ chức

**Mã môn học:** MH30

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Môn học Văn hóa tổ chức thuộc nhóm các môn học chuyên ngành trong chương trình đào tạo quản trị văn phòng ở bậc cao đẳng.
2. Tính chất: Văn hóa tổ chức trang bị kiến thức cơ bản các loại văn hóa tổ chức và cơ sở cũng như tính tất yếu phải hình thành văn hóa tổ chức.

### II. Mục tiêu môn học:

#### 1. Về kiến thức:

Giúp sinh viên hiểu biết về văn hóa nói chung và văn hóa tổ chức nói riêng. Hiểu biết các cơ sở hình thành và cách thức xây dựng văn hóa tổ chức.

#### 2. Về kỹ năng:

Sinh viên có kỹ năng xây dựng văn hóa làm việc cho chính mình trong môi trường của đơn vị tổ chức, doanh nghiệp.

#### 3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên nhận thức và khám phá các vấn đề thông qua sự hướng dẫn của giảng viên và thảo luận nhóm.

### III. Nội dung môn học:

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Tổng quan về văn hóa tổ chức 1.1. Khái niệm và đặc điểm của văn hóa tổ chức 1.2. Chức năng của Văn hóa tổ chức 1.3. Những hình thức của văn hóa tổ chức 1.4. Các nhân tố tạo lập văn hóa tổ chức	6	3	3	
2	Chương 2: Xây dựng văn hóa	15	4	10	1

	tổ chức 2.1. Xây dựng phong cách quản lý 2.2. Xây dựng hệ thống tổ chức 2.3. Xây dựng chương trình đạo đức				
3	Chương 3: Văn hóa trong các hoạt động kinh doanh 3.1. Văn hóa ứng xử trong nội bộ doanh nghiệp 3.2. Văn hóa trong xây dựng và phát triển thương hiệu 3.3. Văn hóa trong định hướng với khách hàng	24	8	15	1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

### **Chương 1: Tổng quan về văn hóa tổ chức**

Thời gian: 06 giờ

#### 1. Mục tiêu:

Học xong chương này, người học nhận biết được khái niệm, chức năng, vai trò và triết lý của văn hóa tổ chức.

#### 2. Nội dung chương

##### 2.1. Khái niệm và đặc điểm của văn hóa tổ chức

###### 2.1.1. Khái niệm văn hóa

###### 2.1.2. Văn hóa tổ chức

###### 2.1.3. Đặc điểm của văn hóa tổ chức

##### 2.2. Chức năng của Văn hóa tổ chức

###### 2.2.1. Chức năng chỉ đạo

###### 2.2.2. Chức năng ràng buộc

###### 2.2.3. Chức năng khuyến khích

###### 2.2.4. Chức năng lan truyền

##### 2.3. Những hình thức của văn hóa tổ chức

###### 2.3.1. Hình thức văn hóa của Harision/Handy

###### 2.3.2. Hình thức văn hóa của Quin và McGrath

###### 2.3.3. Hình thức văn hóa của Sethia và Klinow

##### 2.4. Các nhân tố tạo lập văn hóa tổ chức

###### 2.4.1. Phong cách lãnh đạo mang triết lý văn hóa

###### 2.4.2. Quản lý hình tượng

###### 2.4.3. Các hệ thống trong tổ chức

## **Chương 2: Xây dựng Văn hóa tổ chức**

Thời gian:

15 giờ

### 1. Mục tiêu:

Học xong chương này, người học có thể:

- Nhận biết được các giá trị cốt lõi và hình ảnh của tổ chức
- Xây dựng hình ảnh tổ chức thông qua thực thi văn hóa
- Thích ứng và hội nhập nhanh vào môi trường làm việc của tổ chức
- Tạo dựng các giá trị văn hóa dựa trên sự đồng thuận và tự nguyện của tập thể.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Xây dựng phong cách quản lý

##### 2.1.1. Vai trò của người quản lý

##### 2.1.2. Năng lực lãnh đạo và quyền lực của người quản lý

##### 2.1.3. Phong cách lãnh đạo

##### 2.1.4. Văn dựng trong quản lý

#### 2.2. Xây dựng hệ thống tổ chức

##### 2.2.1. Quan điểm tổ chức định hướng môi trường

##### 2.2.2. Quan điểm tổ chức định hướng con người

#### 2.3. Xây dựng chương trình đạo đức

##### 2.3.1. Xây dựng chương trình giao ước đạo đức

##### 2.3.2. Tổ chức thực hiện, điều hành và giám sát

##### 2.3.3. Kiểm tra việc thực hiện các chương trình giao ước đạo đức

## **Chương 3: Văn hóa trong các hoạt động kinh doanh**

Thời gian: 24 giờ

### 1. Mục tiêu:

Học xong chương này, người học có thể:

- Thiết lập các giá trị văn hóa doanh nghiệp dựa trên các nền tảng hiện có và các chuẩn mực của xã hội
- Nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp thông qua xây dựng và thực hiện văn hóa trong doanh nghiệp.
- Lòng ghép trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp với văn hóa doanh nghiệp.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Văn hóa ứng xử trong nội bộ doanh nghiệp

##### 2.1.1. Vai trò và biểu hiện của văn hóa ứng xử trong nội bộ doanh nghiệp

##### 2.1.2. Tác động của văn hóa ứng xử trong nội bộ doanh nghiệp

##### 2.1.3. Những điều cần tránh trong văn hóa ứng xử nội bộ doanh nghiệp

#### 2.2. Văn hóa trong xây dựng và phát triển thương hiệu

##### 2.2.1. Văn hóa – chiều sâu của thương hiệu

##### 2.2.2. Văn hóa doanh nghiệp và thương hiệu

##### 2.2.3. Một số khía cạnh văn hóa cần lưu ý trong xây dựng Văn hóa doanh nghiệp

#### 2.3. Văn hóa trong định hướng với khách hàng



2.3.1. Khách hàng và mối quan hệ giữa doanh nghiệp với khách hàng

2.3.2. Đặc trưng văn hóa doanh nghiệp định hướng khách hàng

2.3.3. Xây dựng văn hóa doanh nghiệp định hướng khách hàng

#### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết.

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projecto

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, đề cương, giáo án, bài giảng,...

4. Các điều kiện khác: Câu hỏi Trắc nghiệm thực hành, thảo luận, bài tập và tình huống thực hành.

#### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung:

- Kiến thức: Hệ thống các khái niệm; và hệ thống các kỹ năng của người thư ký: tổ chức hội nghị, cung cấp thông tin, lập kế hoạch, giao tiếp.

- Kỹ năng: Kỹ năng thực hành, vận dụng các kiến thức vào tình huống thực tế.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Sinh viên có thái độ, tinh thần học tập tích cực; Tích cực vận dụng các kỹ năng giao tiếp vào học tập và trong cuộc sống.

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá: Được đánh giá bằng hình thức kiểm tra viết, thực hành, trắc nghiệm.

- Thời gian: Từ 60 – 90 phút

#### **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

Trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

- Đối với người học:

Sinh viên tích cực nghiên cứu tài liệu, chuẩn bị các bài tập và các yêu cầu bài học theo sự hướng dẫn của giảng viên.

Sinh viên tích cực tham gia các hoạt động thảo luận, vấn đáp trên lớp.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Khái niệm, đặc điểm văn hóa doanh nghiệp.

- Cơ sở và các biện pháp xây dựng văn hóa doanh nghiệp.

- Văn hóa trong các hoạt động kinh doanh.

4. Tài liệu tham khảo:

- Đỗ Hữu Hải (2019), *Giáo trình văn hóa doanh nghiệp*, NXB Đại Học Kinh tế Quốc Dân.

- Đỗ Thị Phi Hoài (2017), *Giáo trình văn hóa doanh nghiệp*, NXB Tài chính.

- Dương Thị Liễu (2010), *Giáo trình văn hóa kinh doanh*, NXB Đại Học Kinh tế Quốc Dân.
  - Nguyễn Mạnh Quân (2009), *Giáo trình đạo đức kinh doanh và văn hóa doanh nghiệp*, NXB Lao động Xã hội.
5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học: Kỹ năng thuyết trình**

**Mã môn học: MH31**

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Môn học kỹ năng thuyết trình thuộc nhóm các môn học cơ sở chuyên ngành trong chương trình đào tạo các ngành Quản trị văn phòng.

2. Tính chất: Kỹ năng thuyết trình vừa là môn học lý thuyết vừa là môn học thực hành. Sinh viên được trang bị kỹ năng thuyết trình cơ bản, đồng thời thực hành để rèn luyện và vận dụng trong hoạt động nghề nghiệp sau này của sinh viên.

### II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

Trang bị cho sinh viên các khái niệm cơ bản về kỹ năng thuyết trình, vai trò của thuyết trình và nắm được các kiến thức có thể xây dựng một bài thuyết trình hiệu quả.

2. Về kỹ năng:

Vận dụng các kiến thức được trang bị về thuyết trình để thực hiện bài thuyết trình vào quá trình học tập, trình bày các công trình nghiên cứu khoa học, khóa luận, báo cáo trong công tác,...

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên có thái độ, tinh thần học tập tích cực. Tích cực vận dụng kiến thức, kỹ năng thuyết trình vào công việc làm công tác thanh thiếu niên.

### III. Nội dung môn học:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Tổng quan về kỹ năng thuyết trình 1.1. Tổng quan về thuyết trình 1.2. Tầm quan trọng của kỹ năng thuyết trình 1.3. Những lỗi cơ bản khi thực hiện bài thuyết trình	5	5		
2	Chương 2: Xây dựng cấu trúc	16	5	10	1

	một bài thuyết trình 2.1. Chuẩn bị cho bài thuyết trình 2.2. Xây dựng cấu trúc bài thuyết trình				
3	Chương 3: Kỹ năng thực hiện bài thuyết trình 3.1. Kỹ năng chuẩn bị các công cụ hỗ trợ thuyết trình 3.2. Kỹ năng kiểm soát căng thẳng và lo lắng 3.3. Kỹ năng trình bày và sử dụng ngôn ngữ thuyết trình 3.4. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ cơ thể 3.5. Kỹ năng nắm bắt diễn biến của thính giả 3.6. Kỹ năng trả lời câu hỏi của thính giả 3.7. Đánh giá kết quả thuyết trình <b>THỰC HÀNH THUYẾT TRÌNH</b> Sinh viên viết báo cáo đề tài và thuyết trình đề tài tự chọn	24	5	18	1
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

## 2. Nội dung chi tiết:

### **Chương 1: Tổng quan về kỹ năng thuyết trình**

Thời gian: 05 giờ

#### 1. Mục tiêu:

Giúp cho sinh viên nắm vững các khái niệm thuyết trình, kỹ năng thuyết trình; tầm quan trọng của thuyết trình và những lỗi cơ bản khi thực hiện thuyết trình.

Nhận thức được sự cần thiết phải học tốt môn học này.

#### 2. Nội dung chương

##### 2.1. Tổng quan về thuyết trình

###### 2.1.1. Khái niệm

###### 2.1.2. Các loại thuyết trình

##### 2.2. Tầm quan trọng của kỹ năng thuyết trình

### 2.3. Những lỗi cơ bản khi thực hiện bài thuyết trình

## **Chương 2: Xây dựng cấu trúc một bài thuyết trình**

Thời gian: 16 giờ

### 1. Mục tiêu:

Giúp cho sinh viên nắm vững nội dung chuẩn bị cho bài thuyết trình, cách thức xây dựng cấu trúc một bài thuyết trình để đem lại hiệu quả trong thuyết trình.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Chuẩn bị cho bài thuyết trình

##### 2.1.1. Chọn chủ đề thuyết trình

##### 2.1.2. Tìm hiểu thông tin, nhu cầu thính giả

##### 2.1.3. Thu thập thông tin, tư liệu

##### 2.1.4. Chuẩn bị tâm lý và hình thức cho buổi thuyết trình

#### 2.2. Xây dựng cấu trúc bài thuyết trình

##### 2.2.1. Mở bài

##### 2.2.2. Thân bài

##### 2.2.3. Kết bài

#### Kiểm tra 1 tiết

## **Chương 3: Kỹ năng thực hiện bài thuyết trình**

Thời gian: 24 giờ

### 1. Mục tiêu:

Giúp cho sinh viên có kỹ năng sử dụng các công cụ thuyết trình, có kỹ năng trình bày và sử dụng ngôn ngữ thuyết trình; biết cách kiểm soát tâm lý, xử lý tình huống trong thuyết trình; biết cách kết hợp sử dụng ngôn ngữ cơ thể tăng hiệu ứng đem lại hiệu quả thuyết trình, đồng thời biết cách đánh giá kết quả thuyết trình.

### 2. Nội dung chương

#### 2.1. Kỹ năng chuẩn bị các công cụ hỗ trợ thuyết trình

##### 2.1.1. Kỹ năng thiết kế Slide PowerPoint

##### 2.1.2. Công cụ trực quan khác

#### 2.2. Kỹ năng kiểm soát căng thẳng và lo lắng

##### 2.2.1. Hiện tượng run sợ khi nói trước đám đông

##### 2.2.2. Cách kiểm soát nỗi lo sợ và lo lắng khi thuyết trình

#### 2.3. Kỹ năng trình bày và sử dụng ngôn ngữ thuyết trình

#### 2.4. Kỹ năng sử dụng ngôn ngữ cơ thể

##### 2.4.1. Ý nghĩa của ngôn ngữ cơ thể

##### 2.4.2. Lưu ý khi sử dụng ngôn ngữ cơ thể khi thuyết trình

#### 2.5. Kỹ năng nắm bắt diễn biến của thính giả

##### 2.5.1. Nắm bắt tình hình

##### 2.5.2. Thay đổi tình hình

#### 2.6. Kỹ năng trả lời câu hỏi của thính giả

#### 2.7. Đánh giá kết quả thuyết trình

##### 2.7.1. Đánh giá thời gian thuyết trình

2.7.2. Đánh giá mức độ nội dung, thông tin truyền đạt

2.7.3. Đánh giá phương pháp thuyết trình

2.7.4. Đánh giá thông qua phản hồi của người nghe

2.7.5. Xác định các vấn đề cần khắc phục và cải tiến

#### THỰC HÀNH THUYẾT TRÌNH

Sinh viên viết báo cáo đề tài và thuyết trình đề tài tự chọn

Kiểm tra 1 tiết

#### IV. Điều kiện thực hiện môn học:

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết.

2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projecto

3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, đề cương, giáo án, bài giảng,...

4. Các điều kiện khác: Câu hỏi thực hành, thảo luận, bài tập và tình huống thực hành.

#### V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

1. Nội dung:

- Kiến thức: Hệ thống các khái niệm: thuyết trình, kỹ năng thuyết trình; tầm quan trọng của thuyết trình, các loại thuyết trình và những lỗi cơ bản khi thực hiện thuyết trình.

- Kỹ năng: Sinh viên có kỹ năng sử dụng các công cụ thuyết trình, có kỹ năng trình bày và sử dụng ngôn ngữ thuyết trình; biết cách kiểm soát tâm lý, xử lý tình huống trong thuyết trình; biết cách kết hợp sử dụng ngôn ngữ cơ thể tăng hiệu ứng đem lại hiệu quả thuyết trình, đồng thời biết cách đánh giá kết quả thuyết trình.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Sinh viên có thái độ, tinh thần học tập tích cực; Tích cực vận dụng các kỹ năng giao tiếp vào học tập và trong cuộc sống.

2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá: Kiểm tra các nội dung đã học

Đánh giá trong quá trình học: Kiểm tra lý thuyết – thực hành

Đánh giá kết thúc học phần: Kiểm tra vấn đáp - thực hành

Hình thức và thời gian kiểm tra kết thúc học phần: Vấn đáp - thực hành

- Thời gian: Từ 60 – 90 phút

#### VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

Trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

- Đối với người học:

Sinh viên tích cực nghiên cứu tài liệu, chuẩn bị các bài tập và các yêu cầu bài học theo sự hướng dẫn của giảng viên.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Xây dựng cấu trúc bài thuyết trình
- Kỹ năng thực hiện bài thuyết trình

4. Tài liệu tham khảo:

- Bộ môn kỹ năng mềm (2021), *Kỹ năng thuyết trình và làm việc nhóm*, Viện nghiên cứu kinh tế ứng dụng
- Philip Collins (2019), Chương Ngọc dịch, *Nghệ thuật thuyết trình giỏi*, NXB Thanh Hóa
- Alison Lester (2009), *Present for Success*, Marsall Cavendish Business
- Alphabooks biên soạn (2007), *Bản đồ tư duy trong thuyết trình*, NXB Alphabooks

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Lưu trữ tài liệu nghe, nhìn

**Mã môn học:** MH32

**Thời gian thực hiện môn học:** 45 giờ; (Lý thuyết: 15 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 28 giờ; Kiểm tra: 2 giờ)

### I. Vị trí, tính chất của môn học:

1. Vị trí: Môn học Lưu trữ tài liệu nghe, nhìn thuộc nhóm các môn học chuyên ngành chuyên sâu trong chương trình đào tạo Cử nhân Quản trị văn phòng ở bậc cao đẳng.

2. Tính chất: Môn học cung cấp cho sinh viên kiến thức chuyên sâu về Lưu trữ tài liệu nghe, nhìn – Một loại tài liệu đặc thù riêng. Chính vì vậy, môn học có tính chất bắt buộc trong Chương trình đào tạo Cử nhân Quản trị văn phòng ở bậc cao đẳng.

### II. Mục tiêu môn học:

1. Về kiến thức:

Cung cấp cho sinh viên kiến thức thức cơ bản về kỹ thuật bảo quản TLLT nói chung, những yếu tố tác động ảnh hưởng đến tuổi thọ của TLLT ở các cơ quan tổ chức, qua đó tìm các giải pháp khắc phục.

2. Về kỹ năng:

Giúp sinh viên vận dụng kiến thức để quản lý và khai thác có hiệu quả tài liệu nghe nhìn trong các cơ quan thông tấn, báo chí, phát thanh, truyền hình, sân khấu, điện ảnh...

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên nhận thức và khám phá các vấn đề thông qua sự hướng dẫn của giảng viên và thảo luận nhóm. Hình thành năng lực chủ động, tích cực trong quá trình học tập và nghiên cứu.

### III. Nội dung môn học:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

STT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra
1	Chương 1: Những vấn đề chung về tài liệu lưu trữ nghe nhìn	5	2	3	
2	Chương 2: Thu thập, bổ sung tài liệu nghe nhìn vào lưu trữ	10	3	6	1
3	Chương 3: Xác định giá trị tài liệu nghe nhìn	10	3	6	1



4	Chương 4: Phân loại và hệ thống hoá tài liệu nghe nhìn	5	2	3	
5	Chương 5: Thống kê tài liệu lưu trữ nghe nhìn	5	2	3	
6	Chương 6: Bảo quản tài liệu lưu trữ nghe nhìn	5	1	4	
7	Chương 7: Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ nghe nhìn	5	2	3	
	<b>Cộng</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>2</b>

2. Nội dung chi tiết:

**Chương 1: Những vấn đề chung về tài liệu lưu trữ nghe nhìn** Thời gian: 05 giờ

1. Mục tiêu:

Giúp cho sinh viên nắm vững các khái niệm lưu trữ nghe nhìn; tầm quan trọng của lưu trữ nghe nhìn.

Nhận thức được sự cần thiết phải học tốt môn học này.

2. Nội dung chương

2.1. Khái niệm tài liệu lưu trữ nghe nhìn

2.2. Các loại tài liệu lưu trữ nghe nhìn

2.3. Đặc điểm của tài liệu lưu trữ nghe nhìn

2.4. Ý nghĩa tác dụng của tài liệu lưu trữ nghe nhìn

**Chương 2: Thu thập, bổ sung tài liệu nghe nhìn vào lưu trữ** Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu:

Giúp cho sinh viên rèn luyện kỹ năng thu thập, bổ sung tài liệu, ảnh, phim ảnh, ghi âm.

Nhận thức được sự cần thiết phải học tốt môn học này.

2. Nội dung chương

2.1. Khái niệm, mục đích ý nghĩa và yêu cầu của việc thu thập, bổ sung tài liệu nghe nhìn

2.2. Thu thập, bổ sung tài liệu ảnh vào lưu trữ

2.3. Thu thập, bổ sung tài liệu phim ảnh vào lưu trữ

2.4. Thu thập, bổ sung tài liệu ghi âm vào lưu trữ

**Chương 3: Xác định giá trị tài liệu nghe nhìn**

Thời gian: 10 giờ

1. Mục tiêu:

Giúp cho sinh viên nắm được tầm quan trọng về giá trị sử dụng của tài liệu nghe nhìn.

Nhận thức được sự cần thiết phải học tốt môn học này.

2. Nội dung chương

2.1. Khái niệm, ý nghĩa, tác dụng

- 2.2. Các nguyên tắc xác định giá trị tài liệu nghe nhìn
- 2.3. Các phương pháp xác định giá trị tài liệu nghe nhìn
- 2.4. Các tiêu chuẩn xác định giá trị tài liệu nghe nhìn
- 2.5. Tổ chức công tác xác định giá trị tài liệu nghe nhìn

**Chương 4: Phân loại và hệ thống hoá tài liệu nghe nhìn** Thời gian: 05 giờ

1. Mục tiêu:

Giúp cho sinh viên nắm được khái niệm và cách phân loại tài liệu nghe nhìn.

Nhận thức được sự cần thiết phải học tốt môn học này.

2. Nội dung chương

- 2.1. Khái niệm, ý nghĩa tác dụng và các đặc trưng phân loại tài liệu nghe nhìn
- 2.2. Phân loại và hệ thống hoá tài liệu ảnh
- 2.3. Phân loại và hệ thống hoá tài liệu phim điện ảnh
- 2.4. Phân loại và hệ thống hoá tài liệu ghi âm

**Chương 5: Thống kê tài liệu lưu trữ nghe nhìn** Thời gian: 05 giờ

1. Mục tiêu:

Giúp cho sinh viên nắm được khái niệm, ý nghĩa, tác dụng của công tác thống kê tài liệu lưu trữ nghe nhìn.

Nhận thức được sự cần thiết phải học tốt môn học này.

2. Nội dung chương

- 2.1. Khái niệm, ý nghĩa tác dụng của công tác thống kê tài liệu lưu trữ nghe nhìn
- 2.2. Nội dung công tác thống kê tài liệu lưu trữ nghe nhìn

**Chương 6: Bảo quản tài liệu lưu trữ nghe nhìn** Thời gian: 05 giờ

1. Mục tiêu:

Giúp cho sinh viên nắm được khái niệm và cách bảo quản tài liệu lưu trữ nghe nhìn.

Nhận thức được sự cần thiết phải học tốt môn học này.

2. Nội dung chương

- 2.1. Khái niệm, ý nghĩa tác dụng và nội dung của việc bảo quản tài liệu lưu trữ nghe nhìn
- 2.2. Các yếu tố ảnh hưởng tới tuổi thọ của tài liệu lưu trữ nghe nhìn
- 2.3. Những yêu cầu cơ bản để bảo quản an toàn tài liệu lưu trữ nghe nhìn

**Chương 7: Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ nghe nhìn** Thời gian: 05 giờ

1. Mục tiêu:

Giúp cho sinh viên nắm được khái niệm, ý nghĩa, tác dụng của việc tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ nghe nhìn.

Nhận thức được sự cần thiết phải học tốt môn học này.

2. Nội dung chương

- 2.1. Khái niệm, ý nghĩa tác dụng của việc tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ nghe nhìn

## 2.2. Các hình thức tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ nghe nhìn

### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học chuyên môn hóa/ nhà xưởng: Phòng học lý thuyết.
2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu projecto
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, đề cương, giáo án, bài giảng,...
4. Các điều kiện khác: Câu hỏi thực hành, thảo luận, bài tập và tình huống thực hành.

### **V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

#### 1. Nội dung:

##### - Kiến thức:

- + Những vấn đề chung về tài liệu lưu trữ nghe nhìn
- + Thu thập, bổ sung tài liệu nghe nhìn vào lưu trữ
- + Xác định giá trị tài liệu nghe nhìn
- + Phân loại và hệ thống hoá tài liệu nghe nhìn
- + Tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ nghe nhìn

##### - Kỹ năng: Thực hành phân loại, xác định giá trị tài liệu nghe nhìn.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Sinh viên có thái độ, tinh thần học tập tích cực; tích cực vận dụng nghiệp vụ công tác lưu trữ tài liệu nghe nhìn trong các cơ quan thông tấn, báo chí, phát thanh, truyền hình, sân khấu, điện ảnh...

#### 2. Phương pháp:

- Phương pháp đánh giá: Được đánh giá bằng hình thức kiểm tra viết và thực hành.
- Thời gian: Từ 60 – 90 phút

### **VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

##### - Đối với giáo viên, giảng viên:

Trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

##### - Đối với người học:

Sinh viên tích cực nghiên cứu tài liệu, chuẩn bị các bài tập và các yêu cầu bài học theo sự hướng dẫn của giảng viên.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Thu thập, bổ sung tài liệu nghe nhìn
- Xác định giá trị tài liệu nghe nhìn
- Tổ chức khai thác, sử dụng tài liệu nghe nhìn

4. Tài liệu tham khảo:

- Đào Xuân Chúc, Nguyễn Văn Hàm, Vương Đình Quyền (1990), *Lý luận và thực tiễn công tác lưu trữ*, NXB Đại học Quốc gia, Hà Nội.

- Đào Xuân Chúc (2006), *Tập bài giảng “Lưu trữ tài liệu nghe nhìn”*, Hà Nội.
- Vũ Thị Phụng (2006), *Giáo trình Nghiệp vụ lưu trữ cơ bản (Dùng trong các trường trung học chuyên nghiệp)*, NXB Hà Nội.
- Luật Lưu trữ năm 2011.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):

## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Thực tập nghề nghiệp

**Mã môn học:** MD33

**Thời gian thực hiện môn học:** 225 giờ; (Lý thuyết: 0 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 225 giờ; Kiểm tra: 0 giờ)

### **I. Vị trí, tính chất của môn học:**

1. Vị trí: Thực tập nghề nghiệp là một nội dung quan trọng trong chương trình đào tạo ngành Cao đẳng Quản trị văn phòng. Chương trình thực tập tạo cơ hội cho sinh viên:

Tiếp cận và làm quen với môi trường làm việc chuyên nghiệp cũng như về cách tổ chức hoạt động và quản lý tại một cơ quan/công ty/doanh nghiệp.

Vận dụng những kiến thức và kỹ năng đã học để ứng dụng vào môi trường làm việc thực tế một cách hiệu quả.

Làm việc độc lập, khoa học và sáng tạo.

Phát triển các kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm, quản lý điều hành trong lĩnh vực văn phòng.

Có quyết định đúng đắn về việc lựa chọn ngành nghề và xác định rõ hơn về mục tiêu đối với nghề nghiệp tương lai của mình.

2. Tính chất: Là môn học bắt buộc của chương trình đào tạo cao đẳng Quản trị văn phòng.

### **II. Mục tiêu môn học:**

1. Về kiến thức:

Khái quát được tình hình cơ bản của đơn vị thực tập. Tìm hiểu về lịch sử hình thành và phát triển của cơ quan, doanh nghiệp, cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của của doanh nghiệp. Qua đó, biết được những hoạt động chuyên môn gắn liền với kiến thức nghề ngoài thực tiễn;

Liên hệ lý thuyết đã học với thực tế, làm quen với thực tế tại cơ quan trong hình vực, hành chính văn thư lưu trữ.

2. Về kỹ năng:

Vận dụng các kiến thức, kỹ năng thực hành để khảo sát, đánh giá được tình trạng kinh doanh của doanh nghiệp.

Phân tích được những đặc thù tạo nên thương hiệu của doanh nghiệp.

Vận dụng các kiến thức, kỹ năng thực hành để tham gia thực hành nghề;

Viết được báo cáo thực tập đúng qui định về cấu trúc, đáp ứng được các yêu cầu cụ thể về chuyên môn;

Áp dụng kiến thức, kinh nghiệm trong quá trình thực tập vào công việc thực tế sau này.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Có khả năng tự nghiên cứu, tự học, tham khảo tài liệu liên quan đến môn học để vận dụng vào hoạt động học tập;

Vận dụng được các kiến thức đã được học để hoàn thiện các kỹ năng liên quan đến môn học một cách khoa học, đúng quy định.

Hình thành cho sinh viên khả năng tư duy, sáng tạo, vận dụng kiến thức vào thực tiễn, làm nền tảng xây dựng thái độ làm việc trong thời kỳ kinh tế thị trường hiện nay.

Có thao tác làm việc chuyên nghiệp, ý thức kỷ luật tốt.

### **III. Nội dung môn học:**

Vì đây là một học phần có nét đặc thù riêng (không thể xem như một môn học) nên có thể thay thế nội dung môn học bằng quy trình thực hiện như sau:

- 5 tiết dành cho việc hướng dẫn và chuẩn bị trước cho đợt thực tập.
- Phân công cho giảng viên hướng dẫn về mục tiêu, yêu cầu, nội dung và cách đánh giá thực tập trước khi sinh viên đi thực tập: 05 giờ.
- Thực tập của sinh viên tại cơ sở: thời gian thực tập 12 tuần tương đương với 220 giờ
- Nội dung thực tập tại các doanh nghiệp hoặc các đơn vị hành chính: Sinh viên xây dựng kế hoạch thực tập thực hiện các nội dung nghiệp vụ của:

Công tác văn phòng, cụ thể:

- + Lập một bản chương trình hoặc kế hoạch công tác
- + Lập kế hoạch tổ chức và chương trình nghị sự của một cuộc họp tại cơ quan
- + Thu thập và xử lý thông tin: Chọn một bản Báo cáo công tác 6 tháng hoặc tổng kết công tác năm của cơ quan và viết bản tổng hợp thông tin về Báo cáo đó trên một trang đánh máy.
- + Xây dựng quy chế làm việc: Chọn một bản Quy chế có trong cơ quan và nêu nhận xét về chất lượng, phương pháp xây dựng và tác dụng của bản quy chế đó.
- + Thực hành sử dụng các trang thiết bị thông dụng trong văn phòng: máy vi tính, máy Photocopy, fax, scan, điện thoại,... Đồng thời khuyến khích sinh viên thực hành các nghiệp vụ khác trong lĩnh vực văn phòng khi có điều kiện tổ chức sự kiện, lễ tân giao tiếp,....
- Công tác văn thư, cụ thể:
  - + Các nguyên tắc của công tác văn thư, soạn thảo và quản lý văn bản, lập hồ sơ.
  - + Thực hành ghi sổ, nhập dữ liệu, xử lý các tình huống trong công việc tiếp nhận và chuyển giao và quản lý văn bản đi và đến trong cơ quan.
  - + Biết cách sử dụng và bảo quản con dấu.

### **IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

- Sinh viên tự liên hệ địa điểm thực tập và phải có giấy giới thiệu của Ban giám hiệu nhà trường đến các đơn vị thực tập.
- Sinh viên phải được thực tập tại các cơ quan, doanh nghiệp nhà nước và tư nhân.

- Sinh viên phải được bố trí thực tập tại các bộ phận phù hợp.
- Sinh viên có kỹ năng sử dụng máy tính cá nhân.
- Sinh viên phải có kế hoạch thực tập và mẫu trình bày báo cáo thực tập.

## V. Nội dung và phương pháp đánh giá:

### 1. Nội dung:

- Trong quá trình thực tập, sinh viên phải:
  - + Xây dựng kế hoạch thực tập phù hợp nơi đến thực tập
  - + Rèn luyện các kỹ năng giao tiếp, xử lý các công việc thực tế, vận dụng các kiến thức và kỹ năng đã học để tiến hành công tác một cách hợp lý, bảo đảm chất lượng và hiệu quả.
  - + Phục vụ yêu cầu công tác tại nơi thực tập như một nhân viên thực thụ. Bảo đảm kỷ luật lao động: nghiêm túc và có trách nhiệm trong công việc
  - + Biết làm việc trong tập thể, quan hệ cởi mở, hòa đồng với mọi người tại nơi thực tập.
  - + Có tinh thần cầu tiến học tập trong công việc.
  - + Giữ gìn, quảng bá thương hiệu và văn hóa của sinh viên trường Cao đẳng Đà Lạt.

### 2. Phương pháp:

Kiểm tra đánh giá hoàn thiện từng phần, bao gồm: Điểm chuyên cần, điểm đánh giá của đơn vị thực tập.

### 3. Đánh giá:

GVHD do đơn vị tiếp nhận sinh viên phân công tiến hành đánh giá (cho điểm) dựa trên mức độ hoàn thành công việc đơn vị phân công (có bản phân công công việc cụ thể có đóng dấu của đơn vị), điểm đánh giá bao gồm các thành phần sau:

STT	ĐÁNH GIÁ	ĐIỂM
1	Điểm chuyên cần, thái độ và tác phong	3
2	Điểm đánh giá kết quả thực hiện dựa trên bản phân công công việc của đơn vị tiếp nhận sinh viên thực tập	7

## VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.
2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học:
  - Đối với giảng viên được phân công hướng dẫn sinh viên trước khi tham gia thực tập: Hướng dẫn về mục tiêu, yêu cầu, nội dung và cách đánh giá quá trình thực tập.
  - Đối với người học: Thực hiện nghiêm túc các quy định của nhà trường, khoa chuyên môn và cơ sở thực tập.
3. Những trọng tâm cần chú ý:

4. Tài liệu tham khảo:

- Giáo trình, tài liệu tham khảo các môn học: Quản trị hành chính văn phòng, Nghiệp vụ công tác văn thư, Nghiệp vụ thư ký văn phòng,...
- Văn bản quy định, hướng dẫn nhà nước về công tác văn phòng
- Tài liệu của đơn vị thực tập.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):



## CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

**Tên môn học:** Chuyên đề tốt nghiệp

**Mã môn học:** MD34

**Thời gian thực hiện môn học:** 450 giờ; (Lý thuyết: 0 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 450 giờ; Kiểm tra: 0 giờ)

### **I. Vị trí, tính chất của môn học:**

1. Vị trí: Môn học chuyên đề tốt nghiệp là học phần bắt buộc thuộc chuyên ngành Quản trị văn phòng. Học phần dành cho sinh viên năm cuối đi thực tế tại các đơn vị nên được thực hiện sau tất cả các môn chuyên ngành làm nền tảng kiến thức và là cơ sở để xét tốt nghiệp cho người học trước khi ra trường.

2. Tính chất: Chuyên đề tốt nghiệp thực hiện nguyên lý giáo dục “*gắn nhà trường với xã hội, gắn lý luận với thực tiễn*”. Qua đó, giúp sinh viên củng cố, liên hệ và vận dụng những kiến thức cơ bản về văn phòng, công tác quản trị văn phòng vào thực tiễn.

### **II. Mục tiêu môn học:**

1. Về kiến thức:

- Sinh viên được củng cố kiến thức đồng thời có điều kiện liên hệ và vận dụng kiến thức về văn phòng, công tác quản trị văn phòng vào thực tiễn.

- Sinh viên có khả năng khảo sát và đánh giá tình hình thực tế khái quát về lịch sử hình thành, phát triển, về công tác quản trị hành chính văn phòng tại cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp – nơi sinh viên thực tập

- Sinh viên có khả năng so sánh, đối chiếu giữa lý luận và thực tiễn từ đó có thể đề xuất, kiến nghị những giải pháp cải thiện chất lượng và hiệu quả công tác quản trị văn phòng tại nơi thực tập.

2. Về kỹ năng:

-Sinh viên có khả năng tự lập kế hoạch và tổ chức chương trình hoạt động của bản thân dựa trên hướng dẫn của giảng viên hướng dẫn và cán bộ - công chức/viên chức tại nơi thực tập trong suốt quá trình thực tập thực tế.

- Sinh viên có khả năng tổ chức hoạt động thực hành các nội dung nghiệp vụ quản trị văn phòng

- Sinh viên có khả năng trình bày những sản phẩm của quá trình thực tập/ thực hành theo đúng quy định và hướng dẫn.

- Sinh viên được rèn luyện kỹ năng nghiên cứu khoa học.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Có trách nhiệm trong học tập, nghiên cứu và thực hành các nội dung về quản trị văn phòng

- Có thái độ sửa chữa và điều chỉnh hành vi, thói quen chưa đúng mực của bản thân và đồng nghiệp để cải thiện chất lượng và hiệu quả công tác quản trị văn phòng.

### III. Nội dung môn học:

#### 1. Nội dung tổng quát và phân bố thời gian:

TT	NỘI DUNG	Thời gian (giờ)			
		TC	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	BT	Kiểm tra
1	<p align="center"><b>PHẦN MỞ ĐẦU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lý do chọn đề tài</li> <li>- Mục tiêu nghiên cứu</li> <li>- Phương pháp nghiên cứu</li> <li>- Phạm vi nghiên cứu</li> <li>- Kết cấu chung</li> </ul>	25		25	
2	<p align="center"><b>PHẦN 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUYÊN ĐỀ TỐT NGHIỆP</b></p> <p>Vận dụng kiến thức đã được kiểm chứng thông qua quá trình học tập, sinh viên tập hợp, lựa chọn cơ sở lý luận cho chuyên đề nghiên cứu của mình ở hai lĩnh vực là công tác văn phòng và công tác văn thư - lưu trữ.</p>	50		50	
3	<p align="center"><b>PHẦN 2: CƠ SỞ THỰC TIỄN CHUYÊN ĐỀ TỐT NGHIỆP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giới thiệu tổng quan về đơn vị thực tập; chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của cơ quan.</li> <li>- Trình bày đối tượng nghiên cứu</li> <li>- Phân tích, đánh giá đối tượng nghiên cứu trong phạm vi nghiên cứu đã xác định</li> </ul>	300		300	
4	<p align="center"><b>PHẦN 3: NHẬN XÉT, KIẾN NGHỊ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhận xét đối tượng nghiên cứu</li> <li>- Giải quyết các vấn đề phát hiện mới nhằm cải tiến, nâng cáo hiệu quả hoạt động</li> </ul>	50		50	

<b>5</b>	<b>PHẦN KẾT LUẬN</b> Kết luận đóng lại vấn đề hoặc mở vấn đề (phát triển vấn đề)	<b>25</b>		<b>25</b>	
	<b>Cộng</b>	<b>450</b>		<b>450</b>	

2. Nội dung chi tiết:

### **PHẦN MỞ ĐẦU**

Thời gian: 25 giờ

1. Mục tiêu:

Sinh viên lựa chọn hợp lý chuyên đề phù hợp với khả năng, năng lực của mình, xác định rõ phương pháp và phạm vi nghiên cứu chuyên đề.

2. Nội dung chương

- Lý do chọn đề tài
- Mục tiêu nghiên cứu
- Phương pháp nghiên cứu
- Phạm vi nghiên cứu
- Kết cấu chung

### **PHẦN 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUYÊN ĐỀ TỐT NGHIỆP**

Thời gian: 50 giờ

Vận dụng kiến thức đã được kiểm chứng thông qua quá trình học tập, sinh viên tập hợp, lựa chọn cơ sở luận cho chuyên đề nghiên cứu của mình ở hai lĩnh vực là nghiệp vụ hành chính văn phòng và nghiệp vụ văn thư lưu trữ.

### **PHẦN 2: CƠ SỞ THỰC TIỄN CHUYÊN ĐỀ TỐT NGHIỆP**

Thời gian: 300 giờ

Mục tiêu:

- Giới thiệu tổng quan về đơn vị thực tập
- Trình bày đối tượng nghiên cứu
- Phân tích, đánh giá đối tượng nghiên cứu trong phạm vi nghiên cứu đã xác định
- Phân tích, đánh giá được thực trạng công tác văn phòng và công tác văn thư – lưu trữ của đối tượng nghiên cứu được xác định.

### **PHẦN 3: NHẬN XÉT, KIẾN NGHỊ**

Thời gian: 50 giờ

Mục tiêu:

- Nhận xét đối tượng nghiên cứu
- Giải quyết các vấn đề phát hiện mới nhằm cải tiến, nâng cáo hiệu quả hoạt động

### **PHẦN KẾT LUẬN**

**Mục tiêu:**

Kết luận đóng lại vấn đề hoặc mở vấn đề (phát triển vấn đề)

**IV. Điều kiện thực hiện môn học:**

1. Phòng học:
2. Trang thiết bị máy móc:
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:
  - Tài liệu đã học các môn liên quan đến chuyên đề nghiên cứu
  - Giấy giới thiệu

**V. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

1. Nội dung:
  - Kiến thức: được đánh giá qua quyền báo cáo hoàn thành chuyên đề tốt nghiệp các nội dung: cơ sở lý luận, cơ sở thực tiễn, nhận xét kiến nghị.
  - Kỹ năng: đánh giá kỹ năng thực hành của Sinh viên trong chuyên đề về các yêu cầu: trình bày báo cáo, kết cấu theo yêu cầu, phân tích, đánh giá đối tượng được chọn nghiên cứu.
  - Năng lực tự chủ và trách nhiệm: đánh giá năng lực tự chủ, sự cẩn thận, hợp lý và chịu trách nhiệm trong quá trình thực tập.

2. Phương pháp:

Kiểm tra đánh giá hoàn thiện từng phần

Đánh giá cả bài nghiên cứu.

**VI. Hướng dẫn thực hiện môn học:**

1. Phạm vi áp dụng môn học: Chương trình áp dụng cho người học Cao đẳng Quản trị văn phòng.

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

- Đối với giáo viên, giảng viên:

Hướng dẫn sinh viên về phương pháp nghiên cứu trong việc thực hiện chuyên đề.

Giúp sinh viên củng cố về những vấn đề lý thuyết liên quan làm cơ sở quan sát, đánh giá, mô tả một cách có hệ thống hoạt động của đơn vị

Đánh giá kết quả bài nghiên cứu

- Đối với người học:

Nghiêm túc chấp hành quy tắc, quy định của giảng viên.

Nghiêm túc chấp hành quy định của đơn vị nhân thực tập

Đọc và tìm hiểu thêm văn bản để mở rộng kiến thức, hệ thống kiến thức đã học.

Phân tích, đánh giá được vấn đề nghiên cứu.

Nêu các câu hỏi còn thắc mắc để cùng nhau thảo luận – giải đáp với giảng viên.

3. Những trọng tâm cần chú ý:

- Thực tập tốt nghiệp chuyên ngành Quản ngành Quản trị văn phòng

- Cách viết chuyên đề tốt nghiệp

4. Tài liệu tham khảo:

- Quy định về thực tập đối với sinh viên trường Cao đẳng Đà Lạt

- Tài liệu môn học có liên quan.

- Tài liệu của đơn vị nhận thực tập.

5. Ghi chú và giải thích (nếu có):