

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT MÔN HỌC

1. Thông tin tổng quát

- Tên môn học:

+ Tiếng Việt: **NGHIỆP VỤ THƯ KÝ VĂN PHÒNG ĐỐI NGOẠI**

+ Tiếng Anh: Administrative and Secretarial Skills

- Mã số môn học:

- Thuộc khối kiến thức/kỹ năng:

☐ Kiến thức cơ bản

☐ Kiến thức cơ sở ngành

☒ Kiến thức chuyên ngành

☐ Kiến thức khác

☐ Môn học chuyên về kỹ năng chung

☐ Môn học đồ án/luận văn tốt nghiệp

Số tín chỉ: 02 tín chỉ lý thuyết (30 tiết trên lớp)

+ Lý thuyết: 30 tiết (thuyết giảng kết hợp làm việc nhóm, làm bài tập, thu hoạch cá nhân)

+ Tự học: 15 tiết

- Môn học tiên quyết/Môn học trước: Đã kết thúc các môn học đại cương và các môn học cơ sở ngành

2. Mô tả môn học

Học phần tự chọn này nhằm trang bị cho sinh viên khoa Quan hệ Quốc tế (hoặc Đông Phương, Nhật Bản học, Hàn Quốc Học, Ngôn ngữ Anh...) các kiến thức cơ bản, những kỹ năng/nghệp vụ cần thiết của thư ký văn phòng nói chung và thư ký văn phòng đối ngoại nói riêng. Nội dung các bài học được thiết kế nhằm giúp sinh viên hiểu và hoàn thiện dần những kỹ năng cơ bản của người làm công tác văn phòng như sắp xếp lịch làm việc, sắp chuyến đi công tác của cơ quan và người lãnh đạo; sắp xếp hồ sơ tài liệu; tổ chức hội họp; soạn thảo văn bản; giao tiếp ứng xử văn phòng ...

3. Tài liệu học tập

- **Giáo trình:**

[1] Mai Thị Phòng, Nguyễn Đình Sơn, *Nghệp vụ thư ký văn phòng đối ngoại*, Học viện Ngoại giao, Hà Nội 2005 (Giáo trình bắt buộc)

- **Tài liệu khác:**

[2] Vũ Thị Phụng (2003), *Nghệp vụ thư ký văn phòng*, ĐHQG Hà Nội, Hà Nội;

[3] Nghiêm Kỳ Hồng – Lê Văn In, Phạm Hưng (2009), *Nghệp vụ thư ký văn phòng hiện đại*, NXB Lao Động, Tp. Hồ Chí Minh.

[4] Nghiêm Kỳ Hồng, Lê Văn In, Đỗ Văn Học, Nguyễn Văn Báu, Đỗ Văn Thắng (2015), *Quản trị văn phòng*, NXB Đại học Quốc gia, Tp. Hồ Chí Minh.

3. Mục tiêu môn học

Mục tiêu (Gx) (1)	Mô tả mục tiêu (2)	CDR của môn học (X.x) (3)	TĐNL (4)
G1	Cung cấp cho sinh viên những hiểu biết cơ bản thư ký văn phòng nói chung và thư ký văn phòng đối ngoại nói riêng, về những phẩm chất, năng lực cần thiết để thực hiện có hiệu quả các nghiệp vụ chuyên môn	2.1 2.2 2.3 2.4 2.5	4.1 4.2
G2	Rèn luyện và phát triển các kỹ năng cần thiết vận dụng vào một số nghiệp vụ thư ký văn phòng nói chung và thư ký văn phòng đối ngoại nói riêng	2.1 2.2 2.3 2.4 2.5 2.6 2.7 2.8 2.9	4.1 4.2 4.3 4.4
G3	Tạo động lực phấn đấu và củng cố sự tự tin với nghề nghiệp tương lai cho sinh viên trong giai đoạn hội nhập và phát triển	2.3 2.4 2.5 2.6 2.7 2.8 2.9	4.1 4.2 4.3 4.4

4. Chuẩn đầu ra môn học

CDR (X.x) (1)	Mô tả CDR (2)	Mức độ giảng dạy (I, T, U) (3)
G1.1	Vận dụng (apply – cấp độ 3) được những kiến thức cơ bản được cung cấp về thư ký, thư ký văn phòng để hiểu, giải thích được thực tế đồng thời việc tiếp tục học tập, rèn luyện, trang bị cho cá nhân những kỹ năng cần thiết cho công việc tương lai	I, T
G1.2	Dự báo và phân tích (predict & analyze – cấp độ 4) được các tình huống có thể xảy ra trong quá trình thực hiện các nghiệp vụ thư ký văn phòng	T, U
G1.3	Điều chỉnh (modify – cấp độ 4) nhận thức và lựa chọn cách xử lý tốt nhất để đạt/cải thiện hiệu quả công việc	T, U

CDR (X.x) (1)	Mô tả CDR (2)	Mức độ giảng dạy (I, T, U) (3)
G2.1	Kỹ năng tổng hợp (assemble - cấp độ 4) trong quá trình tự học, tự nghiên cứu tài liệu, làm bài tập cá nhân/nhóm theo hướng dẫn của giảng viên: - Xử lý các nguồn tư liệu, tài liệu (chọn lựa - select - cấp độ 1) - Kỹ năng phát hiện vấn đề (nhận ra - recognize - cấp độ 1) - Kỹ năng lập kế hoạch (sắp xếp - arrange - cấp độ 2)	T, U
G2.2	Kỹ năng viết bài luận/ tóm tắt (write/present - cấp độ 4) trong quá trình tự học, tự nghiên cứu tài liệu, làm bài tập cá nhân/nhóm theo hướng dẫn của giảng viên	T, U
G2.3	Hoàn thiện (complete with confidence – cấp độ 4) các kỹ năng liên quan đến nghiệp vụ thư ký văn phòng	T, U
G2.4	Hành động thành thói quen (act habitually – cấp độ 5) các nguyên tắc đảm bảo thực hiện có hiệu quả các nghiệp vụ thư ký văn phòng	T, U
G2.5	Giải quyết tình huống (problem - solving skill - cấp độ 7) có thể xảy ra trong quá trình thực hiện các nghiệp vụ thư ký văn phòng	T, U
G3.1	Tôn trọng (respect – cấp độ 5) văn hóa giảng đường trong quá trình tham gia môn học	T, U
G3.2	Tôn trọng (respect – cấp độ 5) người khác và văn hóa công sở	T, U
G3.3	Điều chỉnh hành động của bản thân (justify behaviour – cấp độ 5) theo đúng chuẩn mực đáp ứng nhu cầu công việc	T, U

(1): Ký hiệu CDR của môn học

(2): Mô tả CDR, bao gồm các động từ chủ động, các chủ đề CDR ở cấp độ 4 (X.x.x.x) và bối cảnh áp dụng cụ thể.

(3): I (Introduce): giới thiệu; T (Teach): dạy; U (Utilize): sử dụng

5. Đánh giá môn học

Thành phần đánh giá (1)	Bài đánh giá (Ax.x) (2)	CDR môn học (G.x.x) (3)	Tỷ lệ % (4)
A1. Đánh giá giữa kỳ	A1.1 Chuyên cần	G3.1, G3.2, G3.3	30%
	A1.2 Thảo luận nhóm	G1.1, G1.2, G1.3 G2.1, G2.2, G2.3, G2.4, G2.5 G3.3	70%
A2. Đánh giá cuối kỳ	A2.1 Bài tập/Thu hoạch cá nhân	G1.1, G1.2, G1.3 G2.1, G2.2, G2.3, G2.4, G2.5 G3.3	30%
	A2.2 Bài kiểm tra thực hành/Vấn đáp/ Thuyết trình	G1.1, G1.2, G1.3 G2.1, G2.2, G2.3, G2.4, G2.5 G3.2, G3.3	70%

6. Kế hoạch giảng dạy chi tiết

Tuần/ Buổi học (1)	Nội dung (2)	CĐR môn học (3)	Hoạt động dạy và học (4)	Bài đánh giá (5)
1 (5 tiết)	- Giới thiệu tổng quát về môn học, tài liệu tham khảo, quy định của lớp học... - Giới thiệu Đề cương môn học, tổng quát về các nội dung nghiệp vụ thư ký văn phòng đối ngoại sẽ được tiếp cận trong môn học; phân công trách nhiệm dạy – học của giảng viên – sinh viên đối với từng nội dung môn học cụ thể Chương I: Một số vấn đề về văn phòng 1.1 Khái niệm 1.2 Chức năng, nhiệm vụ 1.2.1 Chức năng 1.2.2 Nhiệm vụ 1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác văn phòng 1.3.1 Yếu tố tổ chức 1.3.2 Yếu tố con người 1.3.3 Yếu tố trang thiết bị văn phòng 1.3.4 Các yếu tố khác 1.4 Vài nét về tình hình công tác văn phòng ở Việt Nam hiện nay Chương II: Tổng quan về Thư ký văn phòng, thư ký văn phòng đối ngoại 2.1 Khái niệm thư ký, thư ký văn phòng, thư ký văn phòng đối ngoại 2.2 Nhiệm vụ, yêu cầu đối với người thư ký văn phòng thư ký văn phòng đối ngoại 2.3. Vai trò, vị trí của thư ký văn phòng 2.4. Năng lực và phẩm chất cần thiết của người thư ký văn phòng	G1.1 G1.2 G1.1 G1.2 G1.3 G1.4	- Giảng viên làm quen lớp học, cung cấp và hướng dẫn tổ chức hoạt động dạy – học theo đề cương chi tiết cho sinh viên, chia nhóm, cung cấp đề tài thuyết trình, tình huống thực hành.. - Sinh viên chủ động đặt câu hỏi, phát biểu kỳ vọng và mong muốn của bản thân về môn học - Giảng viên trình bày nội dung bài học và đặt câu hỏi gợi mở - Sinh viên nghe giảng, trả lời câu hỏi/ thảo luận làm rõ nội dung bài học tại lớp Đọc tài liệu [1] tr11-38 và [2] [3] [4] [5] BTVN: - (theo nhóm) chia theo nội dung phần 1.3 - cá nhân: Sưu tầm các mẫu thông báo tuyển dụng vị trí thư ký văn phòng (hoặc thư ký văn phòng đối ngoại) (tiếng Anh, Việt)	A1.1 A1.2

Tuần/ Buổi học (1)	Nội dung (2)	CDR môn học (3)	Hoạt động dạy và học (4)	Bài đánh giá (5)
2 (5 tiết)	Chương III. Người thư ký văn phòng với nghiệp vụ xây dựng chương trình, kế hoạch và lịch làm việc cho cơ quan và người lãnh đạo 3.1 Khái niệm chương trình, kế hoạch, lịch làm việc 3.2 Phân loại chương trình, kế hoạch, lịch làm việc 3.3. Tác dụng của việc lập chương trình, kế hoạch, lịch làm việc 3.4 Nguyên tắc lập chương trình, kế hoạch, lịch làm việc 3.5 Yêu cầu của việc lập chương trình, kế hoạch, lịch làm việc 3.6 Các căn cứ để lập chương trình, kế hoạch, lịch làm việc 3.7 Bố cục lập chương trình, kế hoạch, lịch làm việc Chương IV: Người thư ký văn phòng với nghiệp vụ chuẩn bị và tổ chức hội họp 4.1. Khái quát về hội họp (khái niệm, mục đích, thực trạng...)	G1.1 G1.2 G1.3 G1.4	- Giảng viên trình bày nội dung và đặt câu hỏi gợi mở - Sinh viên nghe giảng, trả lời câu hỏi/ thảo luận làm rõ nội dung bài học Đọc tài liệu [1] tr135 – 139 và [2] [3] [4] [5]... trước khi đến lớp BTVN: <i>Cá nhân: Sắp xếp lịch làm việc tuần cho Ban lãnh đạo một cơ quan đối ngoại SV mong muốn được ứng tuyển</i> Đọc tài liệu [1] tr122 – 135 và [2] [3] [4] [5] ... trước khi đến lớp	A1.1 A1.2
3 (5 tiết)	Chương IV: Người thư ký văn phòng với nghiệp vụ chuẩn bị và tổ chức hội họp (tt) 4.2 Nhiệm vụ cụ thể của thư ký văn phòng đối với nghiệp vụ chuẩn bị và tổ chức hội họp 4.2.1 Thư ký văn phòng với khâu chuẩn bị trước hội họp 4.2.2 Nhiệm vụ của thư ký văn phòng trong thời gian tiến hành hội họp 4.2.3. Công việc của thư ký văn phòng sau khi kết thúc hội họp Chương V: Thư ký văn phòng với nghiệp vụ chuẩn bị, tổ chức chuyến công tác cho cơ quan và người lãnh đạo 5.1. Lập kế hoạch tổ chức chuyến công tác 5.2. Chuẩn bị, phục vụ chuyến công tác 5.3. Trách nhiệm của Thư ký văn phòng trước, trong và sau thời gian lãnh đạo đi công tác	G1.1 G1.2 G1.3 G1.4	- Giảng viên trình bày nội dung và đặt câu hỏi gợi mở - Sinh viên nghe giảng, trả lời câu hỏi/ thảo luận làm rõ nội dung bài học Đọc tài liệu [1] tr122 – 135 và [2] [3] [4] [5] trước khi đến lớp Đọc tài liệu [1] tr110 – 121 và [2] [3] [4] [5] ... trước khi đến lớp <i>BTVN: Thực hiện tình huống giả định - chuẩn bị chuyến đi công tác sang Pháp cho thủ trưởng cơ quan đối ngoại SV mong muốn được ứng tuyển</i>	A1.1 A1.2

Tuần/ Buổi học (1)	Nội dung (2)	CĐR môn học (3)	Hoạt động dạy và học (4)	Bài đánh giá (5)
4 (5 tiết)	Chương VI. Thư ký văn phòng với nghiệp vụ thu thập, xử lý và cung cấp thông tin phục vụ hoạt động lãnh đạo, quản lý 6.1 Khái quát chung 6.2 Thu thập thông tin 6.3 Xử lý thông tin 6.4 Cung cấp thông tin Chương VII. Thư ký văn phòng với nghiệp vụ sắp xếp, quản lý văn bản, hồ sơ, tài liệu 7.1 Quản lý và xử lý văn bản 7.2 Lập hồ sơ và tra cứu hồ sơ 7.3 Lưu trữ hồ sơ, tài liệu	G1.1 G1.2 G1.3 G1.4	- Giảng viên trình bày nội dung và đặt câu hỏi gợi mở - Sinh viên nghe giảng, trả lời câu hỏi/ thảo luận làm rõ nội dung bài học Đọc tài liệu [1] tr88 – 92 và [2] [3] [4] [5] trước khi đến lớp Đọc tài liệu [1] tr47 – 63; 92 - 110 và [2] [3] [4] [5] trước khi đến lớp	A1.1 A1.2
5 (5 tiết)	Chương VIII: Giao tiếp ứng xử của người thư ký văn phòng 5.1 Giao tiếp hành chính 5.1.1 Khái niệm 5.1.2 Nguyên tắc trong giao tiếp hành chính 5.2 Cách cải thiện các kỹ năng giao tiếp cơ bản 5.3 Một số giao tiếp hành chính văn phòng của người thư ký 5.3.1 Tiếp khách 5.3.2 Giao tiếp điện thoại 5.3.3 Giao tiếp ứng xử với lãnh đạo, với đồng nghiệp	G1.1 G1.2 G1.3 G1.4	- Giảng viên trình bày nội dung và đặt câu hỏi, trình chiếu clip minh họa, gợi mở; đưa bài tập tình huống - Sinh viên nghe giảng, trả lời câu hỏi và thảo luận, giải quyết bài tập tình huống Đọc tài liệu [1] tr64 – 74, 74 - 88 và [2] [3] [4] [5] ... trước khi đến lớp	A1.1 A1.2
6 (5 tiết)	Chương IX: Thư ký văn phòng với nghiệp vụ soạn thảo văn bản 9.1 Văn bản hành chính thông thường 9.2 Thư tín thương mại 9.3 Công văn ngoại giao	G2.1 G2.2 G2.3 G2.4 G2.5 G3.1 G3.2 G3.3	- Giảng viên trình bày nội dung và đặt câu hỏi gợi mở - Sinh viên nghe giảng, trả lời câu hỏi/ thảo luận làm rõ nội dung bài học - Sinh viên thực hành trực tiếp soạn thảo một số văn bản hành chính thông thường, thư tín thương mại và công văn ngoại giao Đọc tài liệu [1] tr171 – 324 và [2] [3] [4] [5] ... trước khi đến lớp	A1.1 A2.1 A2.2

7. Quy định của môn học

7.1. Nhiệm vụ của sinh viên

- Sinh viên phải đi học đúng giờ quy định, vào trễ 15 phút xem như vắng mặt
- Tham dự tối thiểu 80% thời gian lên lớp
- Tuyệt đối không được điếm danh giúp, thi hộ
- Đọc tài liệu và chuẩn bị nội dung thuyết trình, câu hỏi phân tích, bài tập được cho trong mỗi buổi học trước khi vào lớp trước khi vào lớp

7.2. Quy định về thi cử, học vụ

- Không có kiểm tra bù giữa kỳ và cuối kỳ (trừ trường hợp đặc biệt)
- Nộp tiểu luận/thu hoạch trễ trong vòng 1 tuần sẽ bị trừ 25% tổng số điểm
- Trường hợp đạo văn, không trích dẫn nguồn sẽ bị đánh giá không đạt

7.3. Quy định về lịch tiếp SV ngoài giờ và liên hệ trợ giảng (nếu có)

Giảng viên (trợ giảng) tiếp sinh viên 01 buổi/tuần vào chiều thứ tư hàng tuần (từ 13h30 đến 16h30) tại Văn phòng Bộ môn Lưu trữ học – Quản trị văn phòng (A.317) để tư vấn, hướng dẫn học tập, nghiên cứu tài liệu... trong suốt thời gian môn học diễn ra.

8. Phụ trách môn học

- Khoa/Bộ môn: Bộ môn Lưu trữ học – Quản trị văn phòng
- Địa chỉ và email liên hệ:
 - + Phòng A.317 – Cơ Sở 1, Trường ĐH KHXH & NV, ĐHQG TP. HCM – 10-12 Đinh Tiên Hoàng, Phường Bến Nghé, Quận 1, TPHCM
 - + Email: luutru@hcmussh.edu.vn

Giảng viên phụ trách môn học

Họ và tên: Phạm Nguyễn Phương Quỳnh	Học hàm, học vị: Thạc sĩ
Địa chỉ cơ quan: 10-12 Đinh Tiên Hoàng, Phường Bến Nghé, Quận 1, TP.HCM	Điện thoại liên hệ: - 0902.622.044 - 028.3829.3828 (175)
Email: phuongquynh.pn@hcmussh.edu.vn	Website: luutru@hcmussh.edu.vn
Google Classroom: q2vhmxw	
Cách liên lạc với giảng viên:	- Trao đổi trực tiếp tại Văn phòng Bộ môn Lưu trữ học – Quản trị văn phòng (Phòng A.317 – Cơ Sở 1, Trường ĐH KHXH & NV, ĐHQG TP. HCM – 10-12 Đinh Tiên Hoàng, Phường Bến Nghé, Quận 1, TPHCM) - Qua điện thoại, email, google classroom, mạng xã hội...

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 3 năm 2019

GIẢNG VIÊN

(Đã ký)

ThS. Phạm Nguyễn Phương Quỳnh

TRƯỞNG BỘ MÔN

(Đã ký)

TS. Đỗ Văn Học