

UỶ BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG KON TUM

GIÁO TRÌNH

**MÔN HỌC: THỰC HÀNH QUẢN TRỊ
VĂN PHÒNG**

NGÀNH, NGHỀ: HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CDCE ngày / / 20...
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum)*

Kon Tum, năm 2022

MỤC LỤC

Trang

CÁC PHỤ LỤC.....	1
-------------------------	----------

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Giáo trình “Thực hành quản trị văn phòng” được biên soạn chủ yếu dựa trên cấu trúc của chương trình đào tạo đã được Trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum phê duyệt dành cho đào tạo ngành, nghề Hành chính văn phòng, trình độ trung cấp.

Trong quá trình biên soạn Giáo trình Thực hành quản trị văn phòng, tác giả nghiên cứu và tham khảo từ nhiều nguồn tài liệu khác nhau như: Giáo trình Quản trị văn phòng của tác giả Nguyễn Thành Độ, Nguyễn Ngọc Điệp, Trần Phương Hiền; tài liệu bồi dưỡng ngạch chuyên viên của Bộ nội vụ, ban hành kèm theo Quyết định số 2721/QĐ/BNV, ngày 28/12/2018 của Bộ nội vụ.

Mục đích của giáo trình là làm tài liệu giảng dạy chính thức cho nhà giáo và làm tài liệu hỗ trợ thực hành cho người học ngành, nghề Hành chính văn phòng, trình độ trung cấp ở trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum.

Giáo trình này được lưu hành nội bộ, các nguồn thông tin có thể được sử dụng nguyên bản hoặc trích sử dụng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo. Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

LỜI GIỚI THIỆU

“Thực hành quản trị văn phòng” là giáo trình được biên soạn nhằm mục đích phục vụ cho công tác đào tạo ngành, nghề Hành chính văn phòng, trình độ trung cấp ở trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum.

Đây là môn học thực hành, hệ thống cho người học những kiến thức chuyên sâu về quản lý liên quan đến quá trình quản trị hoạt động hành chính trong văn phòng, đồng thời trang bị các kỹ năng cơ bản và nghiệp vụ chủ yếu của văn phòng, làm tài liệu hỗ trợ thực hành cho người học ngành, nghề Hành chính văn phòng, trình độ trung cấp ở trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum.

Nội dung hướng dẫn thực hành thể hiện trong giáo trình giúp người học vững vàng, tự tin trong quá trình thực hành ở cơ sở; nhận thức rõ vai trò của môn học trong ngành, nghề mà mình đã lựa chọn. Từ đó, nâng cao khả năng tiếp nhận, khả năng tự học, tự rèn luyện để thành công hơn trong sự nghiệp của mình.

Giáo trình được cấu trúc 3 chương:

Chương 1: Hướng dẫn trước khi đi thực hành tại cơ sở

Chương 2: Thực hành quản trị văn phòng tại cơ sở

Chương 3: Hoạt động sau thực hành

Giáo trình được trình bày một cách cô đọng, ngắn gọn, dễ hiểu dưới dạng một bài giảng bộ môn nhằm giảm bớt thời gian ghi chép của người học để tập trung vào việc nghiên cứu, trao đổi thảo luận trên lớp. Trong mỗi chương được trình bày theo cấu trúc: giới thiệu những kiến thức cơ bản, mục tiêu, nội dung, câu hỏi ôn tập và thực hành.

Trong quá trình biên soạn, chúng tôi luôn bám sát chương trình môn học đã được nhà trường phê duyệt và cập nhật những kiến thức mới được đưa vào theo nội dung của Giáo trình bộ môn. Vì vậy, hy vọng đây sẽ là tập tài liệu có ích cho việc học tập của người học trong nhà trường.

Tuy đã nhiều cố gắng, nhưng vì những hạn chế về mặt thời gian cũng như nhân tố chủ quan của người biên soạn nên chắc chắn tập tài liệu này không tránh khỏi những thiếu sót. Chúng tôi rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy, cô trong nhà trường để Giáo trình ngày càng được hoàn thiện hơn.

Kon Tum, ngày 5 tháng 7 năm 2022

BIÊN SOẠN



ThS Lê Thị Hoan

TaiLieu.vn

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

TÊN MÔN HỌC: THỰC HÀNH QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

THÔNG TIN CHUNG VỀ MÔN HỌC

Mã môn học: 51013014

Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

- Vị trí: Là môn học bắt buộc thuộc khối kiến thức ngành trong chương trình giáo dục ngành, nghề Hành chính văn phòng, trình độ trung cấp, được bố trí học sau các môn học cơ sở và các môn học chuyên ngành.

- Tính chất: Là môn học thực hành trong chương trình đào tạo ngành, nghề Hành chính văn phòng, trình độ trung cấp. Thông qua môn học sẽ cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản, kỹ năng cần thiết trong công việc thực hành quản trị văn phòng.

- Ý nghĩa và vai trò của môn học: có ý nghĩa và vai trò quan trọng trong việc cung cấp một phần kiến thức, kỹ năng ngành, nghề Hành chính văn phòng, trình độ trung cấp.

Mục tiêu của môn học:

1. Về kiến thức

- Trình bày được cách lập kế hoạch, triển khai kế hoạch và cách viết nhật ký và báo cáo thực hành tại cơ sở.

- Phân tích được kỹ năng thực hành quan sát về văn phòng.

2. Về kỹ năng

- Thực hiện tốt các kỹ năng nghiệp vụ cơ bản, phổ biến của công tác văn phòng: lập kế hoạch và tổ chức hội họp, quản lý thời gian; phân loại giải quyết công văn đến, công văn đi; lưu trữ hồ sơ khoa học, đảm bảo tính bí mật, đầy đủ, dễ tra cứu, tìm kiếm; soạn thảo được văn bản cho thủ trưởng; sắp xếp lịch công

tác, chuẩn bị các điều kiện đảm bảo cho công việc của thủ trưởng, trợ giúp công việc hàng ngày tại nơi làm việc của thủ trưởng;

- Xây dựng được kế hoạch thực hành, viết nhật ký và báo cáo thực hành tại cơ sở.

- Xây dựng tác phong làm việc khoa học: làm việc cá nhân và làm việc nhóm để thảo luận và giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung môn học.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Nâng cao ý thức trách nhiệm với công việc thực hành quản trị văn phòng nghiêm túc, có chất lượng.

- Nâng cao ý thức trách nhiệm đối với nghề nghiệp, với môn học, có tinh thần trách nhiệm trong học tập và công tác sau khi tốt nghiệp.

NỘI DUNG CỦA MÔN HỌC

CHƯƠNG 1: HƯỚNG DẪN TRƯỚC KHI ĐI THỰC HÀNH TẠI CƠ SỞ

Mã chương: 51013014 - 01

GIỚI THIỆU

Nội dung của chương 1 hệ thống những kiến thức cơ bản, trọng tâm của môn học Quản trị văn phòng, giúp người học giải thích, phân tích được các kiến thức và rèn luyện kỹ năng, phát triển tác phong chuyên nghiệp của nhân viên quản trị văn phòng; là cơ hội để người học vận dụng lý thuyết học ở trường vào thực hành tại cơ sở.

Phổ biến nội quy thực hành, cung cấp các biểu mẫu thực hành: kế hoạch, báo cáo, nhật ký... giúp người học vận dụng tốt các kiến thức đã học vào thực hành tại cơ sở.

MỤC TIÊU

Sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày được cách lập kế hoạch, triển khai kế hoạch và cách viết nhật ký và báo cáo thực hành tại cơ sở; phân tích được các kỹ năng thực hành quan sát về văn phòng.

- Xây dựng được kế hoạch thực hành, viết nhật ký và báo cáo thực hành tại cơ sở.

- Ý thức được tầm quan trọng của môn học; nâng cao ý thức trách nhiệm với công việc thực hành phân quản trị văn phòng nghiêm túc, có chất lượng.

NỘI DUNG

1. Hệ thống kiến thức, kỹ năng

1.1. Một số vấn đề chung về Quản trị văn phòng

**** Chức năng văn phòng (1)***

- Chức năng tham mưu tổng hợp

Tham mưu là một hoạt động cần thiết cho công tác quản lý. Người quản lý phải quán xuyến mọi đối tượng trong đơn vị và kết nối được các hoạt động của họ một cách nhịp nhàng, khoa học. Muốn vậy đòi hỏi người quản lý phải tinh thông nhiều lĩnh vực, phải có mặt ở mọi lúc, mọi nơi, phải quyết định chính xác kịp thời mọi vấn đề...Điều đó vượt quá khả năng hiện thực của các nhà quản lý. Do đó, đòi hỏi phải có một lực lượng trợ giúp các nhà quản lý trước hết là công tác tham mưu tổng hợp.

Tham mưu là hoạt động trợ giúp nhằm góp phần tìm kiếm những quyết định tối ưu cho quá trình quản lý để đạt kết quả cao nhất. Chủ thể làm công tác tham mưu trong cơ quan đơn vị có thể là cá nhân hay tập thể tồn tại độc lập tương đối với chủ thể quản lý. Trong thực tế, các cơ quan, đơn vị thường đặt bộ phận tham mưu tại văn phòng để giúp cho công tác này được thuận lợi. Để có ý kiến tham mưu, văn phòng phải tổng hợp các thông tin bên trong và bên ngoài, phân tích, quản lý sử dụng các thông tin đó theo những nguyên tắc trình tự nhất định. Ngoài bộ phận tham mưu tại văn phòng còn có các bộ phận nghiệp vụ cụ thể làm tham mưu cho lãnh đạo từng

vấn đề mang tính chuyên sâu như công nghệ, tiếp thị, tài chính, kế toán...

- Chức năng giúp việc điều hành

Văn phòng là đơn vị trực tiếp giúp cho việc điều hành quản lý của ban lãnh đạo cơ quan đơn vị thông qua các công việc cụ thể như: Xây dựng chương trình kế hoạch công tác quý, tháng, tuần, ngày và tổ chức triển khai thực hiện các kế hoạch đó. Văn phòng là nơi thực hiện các hoạt động lễ tân, tổ chức các hội nghị, các chuyến đi công tác, tư vấn cho lãnh đạo về công tác soạn thảo văn bản...(1, 2).

- Chức năng hậu cần

Hoạt động của các cơ quan, đơn vị không thể thiếu các điều kiện vật chất như nhà cửa, phương tiện, thiết bị, dụng cụ. Văn phòng là bộ phận cung cấp, bố trí, quản lý các phương tiện thiết bị dụng cụ đó để bảo đảm sử dụng có hiệu quả. Đó là chức năng hậu cần của văn phòng. Quy mô và đặc điểm của các phương tiện vật chất nêu trên sẽ phụ thuộc vào đặc điểm và quy mô hoạt động của các cơ quan, đơn vị. chi phí thấp nhất với hiệu quả cao nhất là phương châm hoạt động của công tác văn phòng (2, 3).

** Nhiệm vụ văn phòng*

- Tổng hợp chương trình kế hoạch công tác của cơ quan đơn vị, xây dựng chương trình kế hoạch công tác hàng quý, tháng, tuần của lãnh đạo.

- Thu thập xử lý, quản lý sử dụng thông tin

- Truyền đạt các quyết định quản lý của lãnh đạo

- Thực hiện công tác văn thư, lưu trữ hồ sơ tài liệu

- Tư vấn về văn bản cho thủ trưởng

- Tổ chức công tác lễ tân

- Tổ chức các chuyến đi công tác của lãnh đạo

- Bảo đảm các yếu tố vật chất cho hoạt động của cơ quan

- Lập kế hoạch dự toán kinh phí hoạt động hàng năm, quý

- Tổ chức công tác bảo vệ trật tự an toàn trong cơ quan (1).

1.2. Một số kỹ năng về Quản trị văn phòng

* *Các kỹ năng cơ bản:* Nghe, nói, đọc, viết, tính toán. Đây là những khả năng thu nhận từ đào tạo ở bậc phổ thông, cần được rèn luyện và nâng cao.

** Các kỹ năng về nghiệp vụ thư ký*

Người thư ký muốn hoàn thành tốt nhiệm vụ cần phải có chuyên môn và có óc quan sát. Có thể nói thư ký là người có hai nghề: nghề của mình và nghề của thủ trưởng (thành thạo nghề của mình và hiểu những vấn đề cơ bản nghề của thủ trưởng). Những yêu cầu cơ bản về trình độ chuyên môn của người thư ký là:

- Đánh máy vi tính thành thạo (đạt 300 ký tự/phút) và ghi tốc ký (180 vắn/phút).
- Tin học văn phòng: xử lý văn bản, xử lý dữ liệu, trình bày các bản đánh máy, bản in từ máy vi tính hấp dẫn đẹp mắt.
- Sử dụng thành thạo các thiết bị văn phòng.
- Soạn thảo văn bản đạt chất lượng.
- Kỹ năng lập hồ sơ và tra cứu nhanh.
- Bổ sung những kiến thức chung, rèn luyện để có phương pháp sư phạm tốt, có thể nói chuyện được với mọi người về những đề tài rộng lớn.
- Nghiên cứu tâm lý học để vận dụng vào công việc, hạn chế hoặc loại trừ mâu thuẫn ở nơi làm việc.
- Có kỹ năng quản lý thời gian làm việc hiệu quả.
- Có kiến thức chuyên môn trong lĩnh vực kinh doanh của doanh nghiệp.
- Có đủ trình độ ngoại ngữ để hoàn thành nhiệm vụ thư ký.
- Có vốn từ phong phú (1, 4).

** Các kỹ năng của các quản trị viên văn phòng*

Để thực hiện các chức năng quản trị, các quản trị viên văn phòng phải có

các kỹ năng quản trị sau:

- Kỹ năng nghiệp vụ - kỹ thuật: Là trình độ chuyên môn nghiệp vụ của các nhà quản trị ở từng lĩnh vực khác nhau. Kỹ năng này có được nhờ được đào tạo ở các chuyên ngành khác nhau.

- Kỹ năng nhân sự (kỹ năng giao tiếp ứng xử): Là khả năng thuyết phục người khác, xây dựng không khí hợp tác giữa mọi người cùng hoàn thành nhiệm vụ.

- Kỹ năng tư duy (còn gọi là kỹ năng khái niệm chiến lược): Là kỹ năng phân tích, dự báo, dự đoán nhạy bén, thích ứng với hoàn cảnh, biết giảm thiểu sự phức tạp của hoàn cảnh để có thể đối phó được (4).

2. Phổ biến kế hoạch thực hành

2.1. Mục đích, yêu cầu

*** Mục đích thực hành**

Thực hành quản trị văn phòng là một phương thức đào tạo trong chuyên ngành Quản trị văn phòng; cung cấp cho người học những cơ hội để ứng dụng những khái niệm, nguyên tắc, phương pháp và các kỹ thuật đã học vào thực tiễn. Việc học của người học sẽ được diễn ra thông qua các hoạt động thực hành và thông qua sự tích lũy các kinh nghiệm thực tế để trở thành một nhân viên quản trị văn phòng.

Đợt thực hành quản trị văn phòng nhằm giúp người học:

- Thu hoạch kiến thức và kỹ năng thu nhận được của người học, liên hệ lý thuyết đã học với thực tiễn và từ thực tiễn soi rọi lại những lý thuyết đã học.

- Đánh giá mức độ kết quả học tập của người học đã đạt được qua Chương trình môn học.

- Đánh giá khả năng vận dụng kiến thức và kỹ năng đã thu nhận được vào thực tiễn của người học.

Vận dụng những hiểu biết về công tác văn phòng để thực hiện tốt các kỹ

năng nghiệp vụ cơ bản, phổ biến của công tác văn phòng; thực hành khảo sát các nguyên tắc quản trị hành chính văn phòng; thực hành nghiệp vụ quản trị hành chính văn phòng; thực hành tác nghiệp việc đổi mới và hiện đại hóa văn phòng.

Rèn luyện tác phong làm việc khoa học: làm việc cá nhân và làm việc nhóm để thảo luận và giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung môn học. Đồng thời rèn luyện tác phong chuyên nghiệp của một nhân viên quản trị văn phòng.

Ý thức được tầm quan trọng của môn học; nâng cao ý thức trách nhiệm với công việc thực hành phân quản trị văn phòng nghiêm túc, có chất lượng.

*** Yêu cầu thực hành**

Trong suốt thời gian thực hành, người học tôn trọng và thực hiện nghiêm túc các qui định sau đây:

- Người học thực hiện đầy đủ và nghiêm túc các nội dung thực hành theo sự hướng dẫn cụ thể của nhà giáo hướng dẫn thực hành.

- Người học phải báo cho nhà giáo hướng dẫn thực hành và cơ sở thực hành biết số điện thoại hoặc phương tiện liên lạc với người học trong thời gian thực hành tại cơ sở.

- Khi đến cơ sở thực hành, người học phải chấp hành nội quy, quy định của cơ sở thực hành và quy định của nhà trường, tránh làm ảnh hưởng đến các hoạt động chung của cơ sở thực hành và nhà trường.

- Kết thúc đợt thực hành, người học phải nộp báo cáo thực hành và sổ nhật ký thực hành cho nhà giáo hướng dẫn thực hành theo đúng thời hạn theo quy định.

- Nội dung và hình thức trình bày bản báo cáo thực hành cũng như sổ nhật ký thực hành phải được viết theo theo mẫu hướng dẫn bởi nhà giáo hướng dẫn thực hành.

- Đối với người học tự ý bỏ thực hành nửa chừng hoặc điểm thực hành dưới 5 thì xem như người học đó không tích lũy được học phần thực hành và

phải đăng ký lại học phần này vào học kỳ kế tiếp.

- Trong thời gian thực hành, nếu vì lý do nào đó mà người học buộc phải nghỉ thực hành thì phải xin phép nhà giáo hướng dẫn, nhà trường và cơ sở thực hành. Thời gian được nghỉ phép không quá hai tuần và sau đó người học phải thực hành bù lại số buổi đã nghỉ.

- Trong thời gian thực hành, nếu cơ sở thực hành yêu cầu người học tham dự các buổi hội thảo hoặc hội họp tại cơ sở, người học không được tự ý nghỉ học đi dự hội thảo hoặc họp mà phải được phép của nhà giáo đang dạy vào các buổi đó, đồng thời phải thông báo đến nhà giáo hướng dẫn thực hành.

2.2. Hình thức tổ chức

- Nhà giáo hướng dẫn thực hành liên hệ, thống nhất với cơ sở thực hành về thời gian, nội dung và cách đánh giá kết quả thực hành.

- Tổ chức cho người học tập trung tại cơ sở thực hành (theo thời gian quy định).

- Người học xây dựng kế hoạch thực hành tại cơ sở (theo tuần); viết nhật ký và báo cáo thực hành.

- Tổng kết, rút kinh nghiệm đợt thực hành tại cơ sở.

2.3. Thời gian, địa điểm

- Thời gian: Theo quy định của chương trình môn học

- Địa điểm: các cơ sở thực hành tại địa phương

2.4. Nội dung, phương pháp

Nội dung thực hành

Trong đợt thực hành quản trị văn phòng, người học cần hoàn thành các nội dung thực hành sau:

- Trình bày được cách lập kế hoạch, triển khai kế hoạch và cách viết nhật ký và báo cáo thực hành tại cơ sở

- Phân tích được kỹ năng thực hành quan sát về văn phòng
- Vận dụng những hiểu biết về công tác văn phòng để thực hiện tốt các kỹ năng nghiệp vụ cơ bản, phổ biến của công tác văn phòng.
- Thực hành khảo sát các nguyên tắc quản trị hành chính văn phòng; thực hành nghiệp vụ quản trị hành chính văn phòng; thực hành tác nghiệp việc đổi mới và hiện đại hóa văn phòng.

Phương pháp thực hiện

Để có thể hoàn thành các nội dung thực hành trên, người học có thể sử dụng các phương pháp sau:

- Bước 1: Thu thập thông tin

Người học độc lập thu nhận thông tin để biết nội dung của công việc cần làm; đọc và phân tích các tài liệu (tài liệu liên quan, bản báo cáo, bản tổng kết, sổ tay, bảng thống kê số liệu, ...).

- Bước 2: Lập kế hoạch làm việc

Người học độc lập hoặc hợp tác theo nhóm để tự lập kế hoạch làm việc cho công việc của cá nhân hay của nhóm.

- Bước 3: Trao đổi chuyên môn với nhà giáo

Người học trao đổi chuyên môn với nhà giáo về việc xác định con đường hoàn thành nhiệm vụ, chuẩn bị các phương tiện máy móc...

- Bước 4: Thực hiện nhiệm vụ

Bước này người học tự tổ chức lao động để thực hiện nhiệm vụ của cá nhân hay của nhóm.

- Bước 5: Kiểm tra, đánh giá

Người học tự kiểm tra, đánh giá về nhiệm vụ được hoàn thành có đúng như nhiệm vụ đề ra ban đầu.

- Bước 6: Tổng kết, rút kinh nghiệm

Người học trao đổi chuyên môn để tổng kết kết quả đạt được, xác định những điểm nào cần phát huy, những điểm nào có thể cải tiến để làm tốt hơn cho lần sau.

Phương pháp 6 bước đã tạo điều kiện cho người học hoạt động độc lập, thực sự trở thành trung tâm của quá trình dạy học nên có điều kiện phát huy tối đa tinh thần tự lực, nỗ lực bản thân. Khi sử dụng phương pháp 6 bước nhà giáo chỉ đóng vai trò người quan sát và tư vấn cho người học khi họ có nhu cầu.

2.5. Công tác chuẩn bị:

* Công tác chuẩn bị của nhà giáo hướng dẫn thực hành:

Nhà giáo hướng dẫn thực hành cần giúp người học:

- Hệ thống kiến thức, kỹ năng liên quan các nội dung thực hành
- Phổ biến kế hoạch thực hành
- Hướng dẫn lập kế hoạch thực hành tại cơ sở
- + Hướng dẫn triển khai kế hoạch thực hành tại cơ sở
- + Hướng dẫn viết nhật ký và báo cáo thực hành tại cơ sở

* Công tác chuẩn bị của người học:

- Ôn tập kiến thức, kỹ năng liên quan các nội dung thực hành
- Chuẩn bị tốt các kỹ năng cũng như lý thuyết để vận dụng vào quá trình thực hành, giải quyết tốt các tình huống gặp phải.

- Trước khi đi thực hành cần tìm hiểu những thông tin khái quát về cơ sở, tổ chức.

- Nghiên cứu kỹ hồ sơ thực hành
- + Kế hoạch thực hành tại cơ sở
- + Viết nhật ký và báo cáo thực hành tại cơ sở

3. Hướng dẫn chuyên môn

3.1. Hướng dẫn lập kế hoạch thực hành tại cơ sở

Kế hoạch hành chính văn phòng được tiến hành theo trình tự sau:

3.1.1. Xác định mục đích, yêu cầu

Khi phải thực hiện một công việc, cần xác định rõ người học cần đạt được điều gì. Việc xác định được mục đích, yêu cầu giúp chúng ta luôn hướng các công việc vào trọng tâm và đánh giá hiệu quả cuối cùng. Có thể xác định mục đích bằng cách trả lời những câu hỏi sau:

Tại sao chúng ta phải làm công việc này? Nó có ý nghĩa như thế nào với người học?

3.1.2. Xác định nội dung công việc

Cần xác định rõ nội dung công việc đó là gì?

+ Làm gì để đạt được điều đó?

+ Các bước chính cần phải tiến hành là gì, theo trình tự nào?

3.1.3. Xác định thời gian thực hiện

Liên quan đến các vấn đề: xác định tiến độ thời gian, phân bổ nguồn lực cũng như phân tích chi phí và lợi ích.

Để xác định được thời hạn phải làm công việc, cần xác định rõ mức độ khẩn cấp và mức độ quan trọng của từng công việc.

3.1.4. Xác định địa điểm thực hiện công việc

Liên quan đến các vấn đề: công việc đó thực hiện tại đâu, kiểm tra tại bộ phận nào, công đoạn nào.

3.1.5. Xác định phương pháp thực hiện công việc

Tài liệu hướng dẫn là gì? Cách thức thực hiện từng công việc như thế nào?

3.2. Hướng dẫn triển khai kế hoạch thực hành tại cơ sở

Người học phải tham gia đầy đủ các hoạt động thực hành; chấp hành tốt các nội quy và quy chế thực hành, các nội quy và điều lệ của cơ sở thực hành; làm việc dưới sự giám sát và hướng dẫn chuyên môn của trưởng đoàn thực hành tại cơ sở.

Trong quá trình thực hành, người học phải ghi nhật ký thực hành hằng ngày nhằm phản ánh đầy đủ các hoạt động thực hành của từng cá nhân. Kết thúc đợt thực hành, mỗi người học phải nộp cho hồ sơ cho trưởng đoàn thực hành. Hồ sơ gồm:

- Kế hoạch thực hành tại cơ sở
- Nhật ký thực hành
- Báo cáo thực hành.

Hồ sơ phải được thực hiện theo đúng các yêu cầu và hình thức qui định.

Quá trình thực hành được đánh giá như sau:

TT	Đánh giá	Điểm
	Đánh giá kế hoạch thực hành	20%
	Đánh giá nhật ký thực hành	40%
	Đánh giá báo cáo thực hành	40%

3.3. Hướng dẫn viết nhật ký và báo cáo thực hành tại cơ sở

3.3.1. Yêu cầu của báo cáo (4)

3.3.1.1. Yêu cầu về nội dung

- Trung thực, khách quan, chính xác, khoa học

Các vấn đề nêu ra trong báo cáo phải được mô tả đầy đủ, chính xác và có tính khái quát, tính cụ thể. Báo cáo cần phải đúng với thực tế. Thông tin chính xác, đầy đủ không thêm hay bớt thông tin. Người viết báo cáo không được che giấu khuyết điểm hay đề cao thành tích mà đưa vào những chi tiết, số liệu không đúng trong thực tế.

Bố cục của báo cáo phải đầy đủ, rõ ràng. Một báo cáo phải được trình bày một cách hợp lý, khoa học, phù hợp với tính chất của công việc và đối tượng

báo cáo.

- Đầy đủ, cụ thể, có trọng tâm, trọng điểm

Báo cáo là cơ sở để các cơ quan cấp trên và người có thẩm quyền tổng kết, đánh giá tình hình, vì vậy, không được viết chung chung, tràn lan hay vụn vặt mà phải cụ thể và có trọng tâm, xuất phát từ mục đích, yêu cầu của bản báo cáo cũng như yêu cầu của đối tượng cần nhận báo cáo.

Nhận định đúng những ưu điểm và hạn chế diễn ra trong thực tế;

- Xác định đúng nguyên nhân của những thành công và nguyên nhân của những hạn chế đối với vấn đề cần báo cáo;

- Đề xuất các kiến nghị, bài học kinh nghiệm

3.3.1.2. Yêu cầu về hình thức

- Sử dụng đúng mẫu báo cáo theo quy định của nhà giáo hướng dẫn thực hành (nếu có) hoặc tự xây dựng mẫu báo cáo phù hợp với mục đích, nội dung của vấn đề cần báo cáo.

- Bản báo cáo được trình bày mạch lạc, không có lỗi chính tả hay lỗi kỹ thuật chính.

- Sử dụng cách hành văn đơn giản, dễ hiểu, phù hợp với văn phong.

- Thể thức theo quy định của pháp luật hiện hành

- Về tiến độ: Báo cáo phải đảm bảo tính thời gian quy định.

3.3.2. Quy trình viết báo cáo

Bước 1: Xác định mục đích, yêu cầu của bản báo cáo

- Xác định mục đích của bản báo cáo theo yêu cầu của cấp trên hoặc do tính chất của công việc đang thực hiện quyết định;

- Thực hiện thu thập các dữ liệu cần báo cáo. Các dữ liệu có thể được thu thập từ những nguồn như từ việc khảo sát thực tế trong hoạt động của các phòng ban; từ số liệu qua báo cáo của chính các phòng, ban; từ ý kiến nhận định phản

hỏi của cán bộ nhân viên cơ quan, của những người có liên quan, của báo chí;

- Đối chiếu và phân tích các thông tin đã thu nhận được để có được thông tin chính xác đưa vào trong báo cáo;

- Sắp xếp, tổng hợp các dữ liệu theo một trật tự nhất định để đưa vào báo cáo;

Dự kiến đánh giá tình hình, rút kinh nghiệm, đề xuất ý kiến lên cấp trên.

Bước 2: Xác định nội dung cần đưa vào bản báo cáo, xây dựng đề cương

Đề cương báo cáo có cấu trúc như sau:

Phần mở đầu: Nêu những điểm chính về nhiệm vụ được giao, nêu hoàn cảnh thực hiện với những khó khăn, thuận lợi có ảnh hưởng chi phối đến kết quả thực hiện.

Phần nội dung: Tổng kết, đánh giá kết quả đạt được so với kế hoạch đề ra, kiểm điểm những việc đã làm được, chưa làm được, những nguyên nhân đem đến kết quả trên. Đề xuất kiến nghị, bài học kinh nghiệm: Trong nội dung báo cáo không thể thiếu mục bài học kinh nghiệm, là những điều được rút ra từ thực tiễn hoạt động, từ nguyên nhân của những thành công và sai lầm, thiếu sót đã nêu ở phần trên. Bài học kinh nghiệm là rất có ích để lại phục vụ cho công tác của những năm sau, truyền lại cho những người đi sau, phát huy, nhân rộng những bài học có ích, hạn chế những sai lầm, thiếu sót, khuyết điểm mà những người đi trước đã mắc phải.

Phần kết luận: Đánh giá, tổng kết chung về kết quả thực hành. Phần kết luận phải nêu được hai vấn đề cơ bản: những kết quả chủ yếu thực hiện nhiệm vụ thực hành và những kiến nghị với cơ quan, tổ chức cấp trên. Nội dung kiến nghị cần nêu những vấn đề liên quan đến nhiệm vụ, trách nhiệm và quyền hạn của cơ quan, tổ chức cấp trên.

Bước 3: Thu thập và xử lý thông tin

Bước 4: Soạn thảo báo cáo

Bước 5: Hoàn thiện và nộp báo cáo.

TÓM TẮT

Chương 1 nhằm mục đích hướng dẫn người học trước khi đi thực hành tại cơ sở, gồm có 3 nội dung cơ bản: Hệ thống kiến thức, kỹ năng về Quản trị văn phòng; phổ biến kế hoạch thực hành; hướng dẫn chuyên môn.

Câu hỏi và bài tập thực hành

Câu hỏi 1. Phân tích các tiêu chí xác định một bản báo cáo có chất lượng tốt? Liên hệ thực tế với các báo cáo của bản thân được giao soạn thảo/tham gia soạn thảo.

Câu hỏi 2. Hãy xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng của một bản báo cáo? Cho ví dụ minh họa từ thực tế cơ sở thực hành.

Câu hỏi 3. Người viết báo cáo cần có các kỹ năng gì ?

Câu hỏi 4. Trong thực tế, người học thường gặp khó khăn gì khi soạn thảo báo cáo? Nêu giải pháp khắc phục.

Bài tập thực hành 1. Vẽ sơ đồ tư duy về quy trình viết báo cáo thực hành HCVP tại cơ sở.

Bài tập thực hành 2. Xây dựng kế hoạch thực hành tại cơ sở (1 tuần)

Đáp án bài tập thực hành 1: Người học vẽ sơ đồ các yếu tố cấu thành nền hành chính nhà nước.

Đáp án bài tập thực hành 2

* Thể thức, kỹ thuật trình bày: đúng theo quy định hiện hành.

* Nội dung:

- Nội dung công việc
- Thời gian hoàn thành
- Ghi chú (Theo Kế hoạch nào...?)

Tailieu.vn