TÒA GIÁM MỤC XUÂN LỘC

TRƯỜNG CAO ĐẲNG HÒA BÌNH XUÂN LỘC

GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: NGHIỆP VỤ VĂN PHÒNG

NGÀNH: HƯỚNG DẪN DU LỊCH

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-CĐHBXL ngày ….. tháng ..... năm……

của Hiệu Trưởng trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân lộc)

Đồng Nai, năm 2021

(Lưu hành nội bộ)

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng 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.

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Nghiệp vụ văn phòng (office management) đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động của một tổ chức, doanh nghiệp nhằm hỗ trợ hiệu quả hoạt động của tổ chức: Đảm bảo các công việc hành chính, thư từ, lưu trữ... được thực hiện nhanh chóng và chính xác. Phát huy được năng suất và hiệu quả công việc của các bộ phận khác. Quản lý và lưu trữ thông tin: Lưu trữ và quản lý các tài liệu, hồ sơ, thông tin quan trọng của tổ chức. Đảm bảo tính an toàn, bảo mật và dễ tra cứu của thông tin; Hỗ trợ giao tiếp và liên lạc: Xử lý các yêu cầu liên hệ, đàm phán, thư từ, v.v. một cách chuyên nghiệp. Tạo kênh giao tiếp hiệu quả giữa lãnh đạo, nhân viên và khách hàng. Nâng cao hình ảnh và uy tín của tổ chức: Thể hiện văn hóa, phong cách làm việc chuyên nghiệp của tổ chức. Tạo ấn tượng tốt với khách hàng, đối tác thông qua cách thức phục vụ. Hỗ trợ ra quyết định và quản lý: Cung cấp các thông tin, báo cáo, phân tích hỗ trợ cho quá trình ra quyết định. Giúp lãnh đạo tiết kiệm thời gian, tập trung vào các công việc cốt lõi. Đảm bảo tuân thủ các quy định, quy trình: Triển khai và giám sát việc tuân thủ các quy định, quy trình của tổ chức. Đề xuất các biện pháp cải thiện, tối ưu hóa các quy trình hành chính. Với những vai trò quan trọng trên, nghiệp vụ văn phòng góp phần không nhỏ vào sự thành công và phát triển bền vững của tổ chức.

“Giáo trình Nghiệp vụ văn phòng” trình bày được những kiến thức cơ bản về công tác nghiệp vụ văn phòng như: công tác thông tin văn phòng, công tác văn thư, công tác lưu trữ và nghiệp vụ thư ký văn phòng. Đồng thời giúp sinh viên yiến hành hiệu quả việc phân loại, sắp xếp thông tin, hồ sơ, văn bản, con dấu, quản lưu và bảo quản hồ sơ. Với nội dung các chương như sau:

Chương1: Tổng quan về công tác văn phòng

Chương 2: Công tác thông tin

Chương 3: Công tác văn thư

Chương 4: Công tác lưu trữ

Chương 5: Nghiệp vụ thư ký văn phòng

Trong quá trình biên soạn, tác giả có tham khảo sách của trường cao đẳng nghề nhà hàng khách sạn, đồng thời cũng cố gắng chọn lọc những nội dung cơ bản nhất để giới thiệu với người học. Sách được dùng là cẩm nang cho sinh viên các trường cao đẳng nghề quản trị nhà hàng– nhà hàng, Chúng tôi chân thành cảm ơn các tác giả của các tài liệu mà chúng tôi đã tham khảo.

Bên cạnh đó, giáo trình cũng không thể tránh khỏi những sai sót nhất định. Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phản hồi từ quý đồng nghiệp, các bạn người học và bạn đọc.

Trân trọng cảm ơn./.

Đồng Nai, ngày tháng năm 2021

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên ThS. Nguyễn Xuân Khuê
2. ThS. Phạm văn Thành
3. TS. Nguyễn Văn Thuân
4. TS. Nguyễn Văn Quyết
5. Th.S. Nguyễn Ngọc Diệp

TaiLieu.vn

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU 2
MỤC LỤC 4
GIÁO TRÌNH MÔN HỌC 5
BÀI 1: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC VĂN PHÒNG 11
BÀI 2. CÁC THÔNG TIN 15
BÀI 3. CÔNG TÁC VĂN THƯ 19
BÀI 4: CÔNG TÁC LƯU TRỮ 23
BÀI 5: NGHIỆP VỤ THƯ KÝ VĂN PHÒNG 27

TaiLieu.vn

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: Nghiệp vụ văn phòng

2. Mã môn học: MH28

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

3.1. Vị trí: Giáo trình dành cho người học trình độ trung cấp tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc.

3.2. Tính chất: Là môn học kỹ thuật cơ sở chuyên môn nghề bắt buộc

+ Nghiệp vụ văn phòng là môn học thuộc nhóm kiến thức tự chọn trong chương trình khung đào tạo trình độ Cao đẳng "quản trị khách sạn".

+ Môn học trang bị kiến thức bổ trợ cho nghề nghiệp của người học.

+ Nghiệp vụ văn phòng là môn lý thuyết và là môn kiểm tra hết môn.

3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học: môn học này dành cho đối tượng là người học thuộc chuyên ngành Quản trị khách sạn. Môn học này đã được đưa vào giảng dạy tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc từ năm 2021 đến nay. Nội dung chủ yếu của môn học này nhằm cung cấp cung cấp cho sinh viên những kiến thức và kỹ năng về công tác nghiệp vụ văn phòng như: công tác thông tin văn phòng, công tác văn thư, công tác lưu trữ và nghiệp vụ thư ký văn phòng. Đồng thời giúp sinh viên yiến hành hiệu quả việc phân loại, sắp xếp thông tin, hồ sơ, văn bản, con dấu, quản lưu và bảo quản hồ sơ.

4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức:

A1. Hiểu biết cơ bản về các khái niệm và quy trình liên quan đến nghiệp vụ văn phòng trong ngành du lịch.
A2. Nắm vững các kỹ năng quản lý hành chính văn phòng, bao gồm quản lý tài liệu, hồ sơ, và thông tin.
A3. Kiến thức về các phần mềm và công cụ hỗ trợ công việc văn phòng trong ngành du lịch, như hệ thống quản lý khách hàng (CRM), phần mềm đặt chỗ và quản lý tour.
A4. Hiểu biết về các quy định pháp luật và tiêu chuẩn an toàn, bảo mật thông tin trong ngành du lịch.

4.2.Về kỹ năng:

B1. Kỹ năng tổ chức và quản lý công việc văn phòng hiệu quả, bao gồm lập kế hoạch, điều phối công việc và giám sát tiến độ.
B2. Kỹ năng giao tiếp chuyên nghiệp, cả bằng văn bản và lời nói, để tương tác với khách hàng, đối tác và đồng nghiệp.
B3. Kỹ năng sử dụng các phần mềm văn phòng (Microsoft Office, Google Workspace) và các phần mềm chuyên dụng trong ngành du lịch.
B4. Kỹ năng giải quyết vấn đề và xử lý tình huống phát sinh trong quá trình làm việc.

4.3 Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

C1. Khả năng tự chủ trong việc lên kế hoạch và quản lý thời gian để hoàn thành công việc đúng hạn và đạt chất lượng cao.
C2. Tinh thần trách nhiệm cao trong việc bảo mật thông tin khách hàng và dữ liệu của công ty.
C3. Khả năng làm việc độc lập và theo nhóm để đảm bảo hiệu quả công việc và đạt được mục tiêu chung.
C4. Thái độ chuyên nghiệp và tích cực trong việc duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng và đối tác, góp phần nâng cao uy tín và hình ảnh của công ty.

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung

Mã MH, MĐ	**Tên Môn học/ Mô đun**	**Số tín chỉ**	**Tổng số tiết**	**Lý thuyết**	**Thực hành**	**Thi/ kiểm tra**
I	**Các môn học chung**	**13**	**255**	**106**	**134**	**15**
MH01	Giáo dục chính trị	2	30	15	13	2
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục quốc phòng – An ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Tiếng Anh	5	90	42	42	6
II	**Môn học, mô đun cơ sở ,chuyên môn**	**65**	**1445**	**518**	**869**	**58**
II.1	**Môn học, mô đun cơ sở**	**5**	**90**	**56**	**28**	**6**
MH07	Tổng quan du lịch	2	30	14	14	2
MĐ08	Kỹ năng giao tiếp	1	30	14	14	2
MH09	Pháp luật du lịch	2	30	28	0	2
II.2	**Môn học, mô đun chuyên môn**	**36**	**935**	**196**	**711**	**28**

MĐ10	Tiếng Anh chuyên ngành 1	4	90	28	58	4
MĐ11	Tiếng Anh chuyên ngành 2	4	90	28	58	4
MH12	Cơ sở văn hóa Việt Nam	2	30	14	14	2
MH13	Hệ thống di tích và danh thắng Việt Nam	2	45	14	29	2
MH14	Địa lý và tài nguyên du lịch Việt Nam	3	45	28	14	3
MĐ15	Nghiệp vụ hướng dẫn	4	90	28	58	4
MH16	Tuyến, điểm du lịch Việt Nam	3	60	28	29	3
MĐ17	Tin học ứng dụng	2	45	14	29	2
MH18	Marketing du lịch	2	30	14	14	2
MĐ19	Thực hành nghiệp vụ 1	1	10	0	9	1
MĐ20	Thực hành nghiệp vụ 2	1	20	0	19	1
MĐ21	Thực tập tốt nghiệp	8	380		380	
II.3	**Môn học, mô đun tự chọn**	**24**	**420**	**266**	**130**	**24**
	Nghiệp vụ lữ hành	3	60	28	29	3
MH23	An ninh an toàn trong du lịch	2	45	14	29	2
MH24	Lịch sử văn minh thế giới	3	45	42	0	3
MH25	Tiến trình lịch sử Việt Nam	2	30	28	0	2
MH26	Các dân tộc Việt Nam	3	45	42	0	3
MH27	Văn hoá ẩm thực	2	45	14	29	2
MH28	Nghiệp vụ văn phòng	2	30	14	14	2
MH29	Nghiệp vụ thanh toán	2	45	14	29	2
MH30	Tổ chức sự kiện	2	30	28	0	2

MH31	Tổng quan cơ sở lưu trú	3	45	42	0	3
Tổng cộng		**78**	**1700**	**624**	**1003**	**73**

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Lý thuyết/Thực hành: Đáp ứng phòng học chuẩn

6.2. Trang thiết bị dạy học: Phòng học thực hành Buồng với các trang thiết bị, bảng, bút lông

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập,…

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế về về quản trị văn phòng trong hoạt động kinh doanh khách sạn

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:

+ Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.

+ Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.

+ Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.

+ Nghiêm túc trong quá trình học tập.

7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo Cao đẳng hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 09/2017/TT-LĐTBXH, ngày 13/3/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc như sau:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

7.2.2. Phương pháp đánh giá

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Chuẩn đầu ra đánh giá	Số cột	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	A1, A2 B1, B2 C1, C2	1	Sau 8 giờ.
Định kỳ	Thực hành	Thực hành	A3, A4, B3, B4, C3, C4	2	Sau 22 giờ
Kết thúc môn học	Viết	Viết	A1, A2, A3, A4 B1, B2, B3, B4 C1, C2, C3, C4	1	Sau 20 giờ

7.2.3. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

- Điểm môn học là tổng điểm của tất cả điểm đánh giá thành phần của môn học nhân với trọng số tương ứng. Điểm môn học theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về đào tạo theo tín chỉ.

8. Hướng dẫn thực hiện môn học