

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG

ĐÁP ÁN KẾT THÚC HỌC PHẦN

**KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Học kỳ: 2

Năm học: **2021 - 2022**

Mã học phần: DQT0160 - Tên học phần: Quản trị hành chính văn phòng

Mã nhóm lớp HP: 221\_DQT0162\_01; 221\_DQT0162\_02

Thời gian làm bài: 1 ngày.

Hình thức thi: **Tiểu luận cá nhân không thuyết trình.****Cách thức nộp bài (Giảng viên ghi rõ):****Gợi ý:**

- Đặt tên file theo cấu trúc: Họ và tên\_MSSV\_Mã lớp
- Upload file pdf và file word bài làm.

**ĐỀ BÀI:**

**Câu 1 (4 điểm):** Trình bày các chức năng của hành chính văn phòng. Ứng với mỗi chức năng, anh (chị) hãy lấy một ví dụ để làm rõ nội dung công việc của chức năng đó.

**Câu 2 (6 điểm):** Tình huống: Công ty mà bạn đang làm việc có trụ sở tại thành phố Hồ Chí Minh, công ty đối tác kinh doanh có trụ sở tại thành phố Đà Lạt, tỉnh Lâm Đồng. Đầu tháng 5 năm 2022, công ty đối tác mời lãnh đạo công ty bạn tới Đà Lạt để bàn về hợp đồng kinh doanh và thăm quan trụ sở, nhà máy của công ty họ trong vòng 3 ngày làm việc.

Yêu cầu: với vai trò là thư ký lãnh đạo công ty, dựa vào các bảng biểu và nội dung đã được học, bạn hãy lập kế hoạch cho chuyến đi trên và nêu những việc cần phải làm để chuẩn bị phục vụ chuyến công tác trên.

Lưu ý: sinh viên có thể giả định một số thông tin và phải nêu những thông tin giả định trong bài làm.

***Hết!****Chúc các bạn làm bài tốt!***HƯỚNG DẪN SINH VIÊN TRÌNH BÀY: .....****Sinh viên trình bày theo hướng dẫn sau:**

- Font: Times New Roman
- Upload file bài làm (pdf).

- Size: 13; mật độ chữ bình thường, không được nén hoặc kéo giãn khoảng cách giữa các chữ;
- Dẫn dòng đặt ở chế độ 1,5 line;
- Canh lề đều hai bên, canh lề trên 3,5cm; lề dưới 3cm; lề trái 3,5cm; lề phải 2cm.
- Số trang được đánh giữa, phía trên đầu mỗi trang giấy.

**TIÊU CHÍ CHẤM ĐIỂM: Có 2 phần chính.**

**Về hình thức:** Vì môn này quan trọng về kỹ thuật trình bày văn bản, nên cứ sai 1 yêu cầu về hình thức sẽ trừ đi 0.5 điểm.

**Về đáp án:****Câu 1:****1.1. Chức năng của quản trị hành chính văn phòng (2 điểm, mỗi chức năng 0.5 điểm)**

- Hoạch định công việc hành chính văn phòng:
  - Hoạch định các cuộc họp của cơ quan và của lãnh đạo cơ quan.
  - Hoạch định các chuyến đi công tác của lãnh đạo cơ quan.
  - Hoạch định cơ sở vật chất, phương tiện làm việc của cơ quan.
  - Hoạch định kinh phí bảo đảm cho các hoạt động của cơ quan.
  - Xác định nhu cầu nhân sự làm công tác văn phòng: trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn phạm vi hoạt động của văn phòng, thủ trưởng văn phòng sẽ xây dựng phương án nhu cầu về nhân sự đề nghị cấp có thẩm quyền quyết định.
- Tổ chức công việc hành chính văn phòng:
  - Thiết lập bộ máy văn phòng phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao.
  - Tổ chức thực hiện các nhiệm vụ của văn phòng để đạt hiệu quả, nhằm phối hợp hỗ trợ cho các hoạt động của các bộ phận khác trong cơ quan đơn vị.
  - Phân công bố trí công việc cụ thể cho trong bộ phận từng người căn cứ vào nhu cầu công việc, trình độ chuyên môn và năng lực của mỗi người.
  - Tuyển chọn và phát triển nguồn nhân lực.
  - Tuyển chọn và phát triển nguồn nhân lực của văn phòng.
- Lãnh đạo công việc hành chính văn phòng: Lãnh đạo là hoạt động tác động, thúc đẩy, hướng dẫn và chỉ đạo người khác để đạt được những mục tiêu đã đề ra. Chánh văn phòng sẽ lãnh đạo đội ngũ lao động văn phòng thực hiện các nhiệm vụ của văn phòng. Để thực hiện được vai trò này, chánh văn phòng phải có những tiêu chuẩn và phương pháp làm việc hiệu quả.

- Kiểm soát công việc hành chính văn phòng:
  - Kiểm tra hành chính: kiểm tra việc đề ra mục tiêu, chương trình kế hoạch, quy chế làm việc, quy trình công tác...
  - Kiểm tra công việc: kiểm tra các nghiệp vụ chuyên môn của văn phòng có thực hiện theo đúng tiêu chuẩn, thủ tục, kế hoạch đã đề ra hay không.
  - Kiểm tra nhân sự: xem xét việc thực hiện các quy chế làm việc và đánh giá năng lực của cán bộ nhân viên văn phòng.

**1.2. Ví dụ (2 điểm): sinh viên nêu được ví dụ cho mỗi chức năng sẽ được 0.5 điểm.**

**Câu 2:**

**2.1. Sinh viên điền được biểu mẫu kế hoạch chuyến đi công tác (1 điểm)**

TUẦN TỪ ..... ĐẾN.....							
ĐƠN VỊ.....							
Ngày	Tên cán bộ đi công tác	Chức vụ	Nơi đến	Mục đích chuyến đi	Phương tiện	Chi tạm ứng	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

**2.2. Chuẩn bị phục vụ chuyến công tác (mỗi ý lớn 1 điểm), cụ thể:**

**2.2.1. Liên hệ cơ quan, tổ chức nơi đến công tác**

- ❖ Đây là yêu cầu bắt buộc, trừ trường hợp những chuyến đi kiểm tra, thanh tra đột xuất.
- ❖ Tổ chức đi tiền trạm nếu cần.
- ❖ Tùy vào tính chất của chuyến đi công tác mà ta có các hình thức liên lạc khác nhau: gửi văn bản, fax, email, gọi điện...
- ❖ Nếu chuyến đi hủy bỏ hoặc thay đổi một số nội dung thì cần phải báo cho nơi tiếp nhận biết.
- ❖ Đảm bảo một số yêu cầu về thông tin:
  - Mục đích công tác.
  - Nội dung công việc.

- Thành phần tham gia.
- Thời gian làm việc.
- Đối tượng cần gặp.
- Các yêu cầu về bảo mật, bảo vệ, hỗ trợ cần thiết khác...
- ❖ Đối với đi công tác nước ngoài cần đảm bảo việc xem xét và phê duyệt của các cấp có thẩm quyền về: hộ chiếu, visa...
- ❖ Thông báo về thời gian đi đến và những thay đổi nếu có.

### **2.2.2. Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu và giải quyết các thủ tục hành chính phục vụ cho chuyến đi công tác:**

- ❖ **Hồ sơ, tài liệu phục vụ công việc:**
  - Nghiên cứu các tài liệu pháp quy, văn bản pháp luật liên quan.
  - Tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ, sách tham khảo.
  - Các mẫu văn bản, dự thảo hợp đồng, thông tin chi tiết về nội dung công tác.
  - Thư ký chịu trách nhiệm lập danh mục tài liệu.
  - Thư ký tra cứu số liệu, trích dẫn phần có liên quan, lập thành văn bản và chuyển vào trong dữ liệu lưu ở máy tính lãnh đạo.
- ❖ **Hồ sơ, tài liệu liên quan đến quá trình chuyến đi công tác:**
  - Công văn liên hệ cơ quan công tác.
  - Giấy giới thiệu cán bộ, nhân viên đi công tác.
  - Giấy đi đường.
  - Danh sách thành viên trong đoàn công tác.
  - Giấy tờ đặt các dịch vụ ăn uống, khách sạn, vận chuyển.
  - Giấy tờ tài chính, kinh phí chuyến đi.
  - Giấy ủy quyền của cơ quan.
  - Lịch đi đường.
  - Danh thiếp của cơ quan, lãnh đạo.
  - Giấy tờ khác (nếu đi công tác nước ngoài).

### **2.2.3. Sử dụng phương tiện phục vụ chuyến công tác**

- ❖ Chọn phương tiện giao thông phù hợp và tiết kiệm.
- ❖ Người tổ chức chuyến đi cần nắm chính xác mọi thông tin của phương tiện và đối sánh với tiêu chuẩn của cơ quan.

- ❖ Có thể sử dụng nhiều loại phương tiện khác nhau nên người chuẩn bị cho chuyến công tác cần phải nắm vững các điểm dừng chân, các hệ thống dịch vụ có khả năng hỗ trợ.

#### **2.2.4. Chuẩn bị kinh phí phục vụ chuyến đi công tác:**

- ❖ Thư ký liên hệ bộ phận Hành chính để tạm ứng kinh phí công tác theo chế độ cơ quan và quy định nhà nước:
  - Công tác phí.
  - Chi phí đi lại.
  - Chi phí ăn ở.
  - Bồi dưỡng theo chế độ.
  - Chi phí chiêu đãi, quà tặng đối tác...
- ❖ Đối với công tác nước ngoài, hạn chế mang tiền mặt.
- ❖ Liên hệ đổi ra ngoại tệ (nếu cần).

#### **2.2.5. Kiểm tra lại công việc chuẩn bị**

- ❖ Lịch trình chuyến đi, thời gian khởi hành và kết thúc chuyến công tác.
- ❖ Phương tiện vận chuyển của đoàn.
- ❖ Tài liệu quan trọng và các loại giấy tờ cần thiết phải mang theo do yêu cầu của chuyến đi.
- ❖ Bản đồ, vật dụng cá nhân cần thiết (thẻ tín dụng, thuốc men phòng bệnh...).

**Lưu ý:** Trong quá trình chấm bài, nếu sinh viên có được những ý sáng tạo thì giảng viên có thể cộng thêm điểm, nhưng không quá 2 điểm trên toàn bài thi.

*Ngày biên soạn: 19/11/2022*

**Giảng viên biên soạn đề thi: ThS.Đoàn Đặng Phi Hùng.**

*Ngày kiểm duyệt: 19/11/2022*

**Trưởng (Phó) Khoa/Bộ môn kiểm duyệt đề thi: Trưởng bộ môn: TS.Vũ Minh Hiếu**

Sau khi kiểm duyệt đề thi, **Trưởng (Phó) Khoa/Bộ môn** gửi về Trung tâm Khảo thí qua email: [khaothivanlang@gmail.com](mailto:khaothivanlang@gmail.com) bao gồm file word và file pdf.