

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LÂM ĐỒNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG BÌNH THUẬN

QUY ĐỊNH
KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG
NGÀNH / NGHỀ: QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG
MÃ NGÀNH / NGHỀ: 6340403

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 395/QĐ-CĐBT ngày 03 tháng 6 năm 2026
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Bình Thuận)*

Ngày ban hành:.....

Ngày bổ sung:

**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU VỀ NĂNG LỰC
NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG
NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG
MÃ NGÀNH/ NGHỀ: 6340403**

1. Giới thiệu chung về ngành/ nghề

Ngành Quản trị văn phòng trình độ cao đẳng là ngành, nghề đào tạo nguồn nhân lực thực hiện các hoạt động tham mưu, tổng hợp, tổ chức và quản trị công việc văn phòng trong các cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp. Ngành nghề gắn liền với hoạt động hành chính, quản lý thông tin, xử lý văn bản, hồ sơ và tổ chức điều hành công việc nhằm bảo đảm hoạt động của cơ quan, đơn vị được thực hiện hiệu quả, khoa học và đúng quy định.

Chương trình đào tạo ngành Quản trị văn phòng trang bị cho người học kiến thức và kỹ năng chuyên môn về kỹ thuật soạn thảo văn bản, quản lý văn bản và hồ sơ, nghiệp vụ văn thư - lưu trữ, nghiệp vụ thư ký, tổ chức hội họp, lễ tân công sở, quản trị hành chính văn phòng, quản lý thông tin và sử dụng công nghệ trong công tác văn phòng. Đồng thời, người học được rèn luyện kỹ năng giao tiếp hành chính, làm việc nhóm, tác phong nghề nghiệp, đạo đức công vụ và khả năng thích ứng với môi trường làm việc hiện đại.

Sau khi tốt nghiệp, người học có khả năng làm việc tại văn phòng của các cơ quan Đảng, cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, doanh nghiệp, trường học, bệnh viện, đơn vị sự nghiệp và các tổ chức khác từ trung ương đến địa phương với các vị trí như nhân viên văn phòng, văn thư, lưu trữ, thư ký, trợ lý hành chính và quản trị văn phòng.

Trong bối cảnh chuyển đổi số và cách mạng công nghiệp 4.0, người học ngành Quản trị văn phòng cần có khả năng ứng dụng công nghệ số, văn phòng điện tử và các phần mềm quản lý trong xử lý công việc; đồng thời thường xuyên cập nhật kiến thức pháp luật, quy định nghiệp vụ và nâng cao năng lực nghề nghiệp nhằm đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động và nền hành chính hiện đại.

2. Yêu cầu chung của ngành/ nghề

a) Yêu cầu về kiến thức

- Trang bị cho người học những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

- Người học nắm vững kiến thức về quy trình nghiệp vụ Quản trị văn phòng gồm: Tổ chức quản lý và giải quyết văn bản đến, tổ chức quản lý và giải quyết văn bản đi, tổ chức quản lý và sử dụng con dấu, lập hồ sơ và giao nộp hồ sơ vào lưu trữ hiện hành.

- Mô tả được vị trí, ý nghĩa, tác dụng và nội dung của công tác văn thư, lưu trữ, thư ký và lễ tân trong các cơ quan, tổ chức.

- Kiến thức thực tế về các loại văn bản, thẩm quyền ban hành, thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản; quy trình tổ chức quản lý văn bản đến, quy trình quản lý văn bản đi; phương pháp lập hồ sơ và giao nộp hồ sơ, tài liệu vào lưu trữ cơ quan; những quy định về quản lý, bảo quản và sử dụng con dấu.

- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ lưu trữ, gồm: thu thập và bổ sung tài liệu; phân loại, xác định giá trị tài liệu; tổ chức xây dựng công cụ tra tìm tài liệu; thống kê tài liệu lưu trữ; bảo quản tài liệu lưu trữ; tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ; công bố, xuất bản các ấn phẩm lưu trữ; xây dựng cơ sở dữ liệu tài liệu lưu trữ; tiêu hủy tài liệu hết giá trị.

- Nắm vững được nhiệm vụ cơ bản của người thư ký, như: lập kế hoạch công tác của cơ quan và các cấp lãnh đạo; chuẩn bị và tổ chức các cuộc họp, hội nghị, hội thảo của cơ quan, các cấp lãnh đạo; ghi biên bản; lập hồ sơ công việc.

- Mô tả được nhiệm vụ cơ bản người làm lễ tân, như: lập kế hoạch và tổ chức đón tiếp và tiễn khách; chuẩn bị cơ sở vật chất, bố trí, sắp xếp phòng họp, hội nghị, hội thảo; chuẩn bị phòng làm việc cho lãnh đạo.

b) Yêu cầu về kỹ năng

- Tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, bóc bì, đóng dấu đến, ghi số, ngày đến, đăng ký văn bản đến bằng máy vi tính và bằng sổ, chuyển giao văn bản đến đúng quy định.

- Kiểm tra thể thức, hình thức và kỹ thuật trình bày văn bản, đóng dấu văn bản, đăng ký văn bản đi bằng máy vi tính và bằng sổ, làm các thủ tục phát hành văn bản đi một cách.

- Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định.

- Hướng dẫn được nghiệp vụ văn thư, lưu trữ, thư ký, lễ tân cho công chức, viên chức, nhân viên trong cơ quan, tổ chức.

- Phát hiện được những văn bản ban hành thiếu hoặc sai thể thức.

- Vận dụng được phương pháp và kỹ thuật soạn thảo văn bản để soạn thảo một số văn bản hành chính.

- Sao và ban hành bản sao văn bản theo đúng các bước của quy trình.
 - Lập được hồ sơ công việc, hồ sơ nguyên tắc, hồ sơ nhân sự.
 - Hướng dẫn được phương pháp lập hồ sơ.
 - Làm thủ tục và giao nộp hồ sơ vào lưu trữ cơ quan theo đúng quy định.
 - Soạn thảo văn bản trên máy vi tính và quản lý văn bản đi, đến và lập hồ sơ trong môi trường mạng.
 - Sử dụng được một số phần mềm tin học văn phòng và phần mềm chuyên dụng hỗ trợ cho nghề như Word, excel, power point...
 - Ứng dụng được công nghệ thông tin vào soạn thảo, xử lý văn bản; quản lý, chuyển giao văn bản và lập hồ sơ trong môi trường mạng;
 - Ghi được biên bản; lập được hồ sơ công việc.
 - Lập được kế hoạch và tổ chức đón tiếp và tiễn khách; chuẩn bị được đầy đủ cơ sở vật chất, bố trí, sắp xếp phòng họp, hội nghị, hội thảo.
 - Sử dụng được trình độ ngoại ngữ cơ bản theo quy định của trường; ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.
- c) Mức độ tự chủ và trách nhiệm
- Chấp hành tốt đường lối, nghị quyết của Đảng; chính sách, pháp luật của Nhà nước; quy chế, quy định, nội quy của cơ quan, đơn vị.
 - Có tinh thần trách nhiệm cao, ý thức tổ chức kỷ luật tốt, có đạo đức, lương tâm nghề nghiệp và tác phong công nghiệp.
 - Hợp tác, thân thiện, khiêm tốn trong giao tiếp với cộng đồng.
 - Có ý thức rèn luyện sức khỏe để đảm bảo yêu cầu công tác lâu dài.

3. Các năng lực của ngành/ nghề

TT	Mã năng lực	Tên năng lực	Khối lượng kiến thức tối thiểu (giờ, tín chỉ)
I	Năng lực cơ bản (năng lực chung)		
1	NLCB-01	Thực hiện nhận thức chính trị và trách nhiệm công dân	75 giờ, 4 tín chỉ
2	NLCB-02	Vận dụng kiến thức pháp luật trong học tập và công việc	30 giờ, 2 tín chỉ
3	NLCB-03	Rèn luyện sức khỏe và tác phong nghề nghiệp	60 giờ, 2 tín chỉ

4	NLCB-04	Thực hiện kiến thức quốc phòng và an ninh cơ bản	75 giờ, 3 tín chỉ
5	NLCB-05	Ứng dụng công nghệ thông tin cơ bản	75 giờ, 3 tín chỉ
6	NLCB-06	Giao tiếp tiếng Anh trong học tập và công việc	120 giờ, 5 tín chỉ
II	Năng lực cốt lõi (năng lực chuyên môn)		
7	NLCL-01	Vận dụng kiến thức xã hội trong môi trường nghề nghiệp	30 giờ, 2 tín chỉ
8	NLCL-02	Thực hiện giao tiếp hành chính và giao tiếp nghề nghiệp	45 giờ, 2 tín chỉ
9	NLCL-03	Sử dụng tiếng Việt trong hành chính – văn phòng	45 giờ, 2 tín chỉ
10	NLCL-04	Thực hiện kiến thức quản lý nhà nước và tổ chức bộ máy	60 giờ, 3 tín chỉ
11	NLCL-05	Vận dụng pháp luật hành chính trong công việc	30 giờ, 2 tín chỉ
12	NLCL-06	Soạn thảo và quản lý văn bản hành chính	60 giờ, 3 tín chỉ
13	NLCL-07	Vận dụng tâm lý trong quản lý và giao tiếp công sở	45 giờ, 2 tín chỉ
14	NLCL-08	Khai thác và quản lý thông tin tư liệu	30 giờ, 2 tín chỉ
15	NLCL-09	Thực hiện quản trị nhân sự trong cơ quan, tổ chức	60 giờ, 3 tín chỉ
16	NLCL-10	Thực hiện đạo đức nghề nghiệp và văn hóa công sở	30 giờ, 2 tín chỉ
17	NLCL-11	Vận dụng kiến thức quản trị trong công việc	30 giờ, 2 tín chỉ
18	NLCL-12	Thực hiện ứng dụng AI trong công tác văn phòng	45 giờ, 2 tín chỉ
19	NLCL-13	Thực hiện nghiệp vụ văn thư	60 giờ, 3 tín chỉ
20	NLCL-14	Thực hiện thủ tục hành chính	30 giờ, 2 tín chỉ
21	NLCL-15	Thực hiện nghiệp vụ lưu trữ	60 giờ, 3 tín chỉ
22	NLCL-16	Tổ chức và quản lý hoạt động hành chính văn phòng	60 giờ, 3 tín chỉ

23	NLCL-17	Sử dụng trang thiết bị văn phòng	45 giờ, 2 tín chỉ
24	NLCL-18	Soạn thảo và trình bày văn bản	60 giờ, 3 tín chỉ
25	NLCL-19	Tổ chức công sở và môi trường làm việc	45 giờ, 2 tín chỉ
26	NLCL-20	Thực hiện nghi thức nhà nước	30 giờ, 2 tín chỉ
27	NLCL-21	Thực hiện nghiệp vụ thư ký văn phòng	60 giờ, 3 tín chỉ
28	NLCL-22	Sử dụng tiếng Anh chuyên ngành văn phòng	45 giờ, 2 tín chỉ
29	NLCL-23	Xây dựng và duy trì quan hệ công chúng trong cơ quan, tổ chức	30 giờ, 2 tín chỉ
30	NLCL-24	Thực hiện kỹ năng nghề nghiệp tại cơ quan, doanh nghiệp	180 giờ, 4 tín chỉ
31	NLCL-25	Vận dụng tổng hợp kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp	360 giờ, 8 tín chỉ
III	Năng lực nâng cao		
32	NLNC-01	Thực hiện công tác chăm sóc khách hàng hoặc điều hành hoạt động văn phòng	45 giờ, 2 tín chỉ
33	NLNC-02	Vận dụng kiến thức thống kê tổng hợp hoặc công vụ, công chức, viên chức trong công việc	45 giờ, 2 tín chỉ

4. Khối lượng kiến thức tối thiểu của ngành/ngành: 2.100 giờ, 89 tín chỉ

**KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC TỐI THIỂU, YÊU CẦU ĐỐI VỚI TỪNG
NĂNG LỰC NGƯỜI HỌC ĐẠT ĐƯỢC SAU KHI TỐT NGHIỆP
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG
NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG**

1. Tên năng lực: Thực hiện nhận thức chính trị và trách nhiệm công dân
Mã: NLCB-01

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 75 giờ, 4 tín chỉ

1.1. Yêu cầu kiến thức:

Trình bày được một số nội dung cơ bản của chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh; quan điểm, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của nhà

nước; yêu cầu và nội dung học tập, rèn luyện để trở thành người công dân tốt, người lao động tốt.

1.2. Yêu cầu kỹ năng:

Vận dụng được các kiến thức chung được học về quan điểm, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước vào giải quyết các vấn đề của cá nhân, xã hội và các vấn đề khác trong quá trình học tập, lao động, hoạt động hàng ngày và tham gia xây dựng, bảo vệ Tổ quốc.

1.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Có năng lực vận dụng các nội dung đã học để rèn luyện phẩm chất chính trị, đạo đức, lối sống; thực hiện tốt quan điểm, đường lối của Đảng; chính sách, pháp luật của Nhà nước.

2. Tên năng lực: Vận dụng kiến thức pháp luật trong học tập và công việc

Mã: NLCB-02

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 2 tín chỉ

2.1. Yêu cầu kiến thức

- Trình bày được một số nội dung cơ bản về Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và hệ thống pháp luật của Việt Nam.

- Trình bày được một số nội dung cơ bản về Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; pháp luật dân sự, lao động, hành chính, hình sự; phòng, chống tham nhũng và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận biết được cấu trúc, chức năng của các cơ quan trong bộ máy nhà nước và các tổ chức chính trị, chính trị - xã hội ở Việt Nam; các thành tố của hệ thống pháp luật và các loại văn bản quy phạm pháp luật của Việt Nam.

- Phân biệt được khái niệm, đối tượng, phương pháp điều chỉnh và vận dụng được các kiến thức được học về pháp luật dân sự, lao động, hành chính, hình sự; phòng, chống tham nhũng; bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào việc xử lý các vấn đề liên quan trong các hoạt động hàng ngày.

2.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Tôn trọng, sống và làm việc theo Hiến pháp và pháp luật; tự chủ được các hành vi của mình trong các mối quan hệ liên quan các nội dung đã được học, phù hợp với quy định của pháp luật và các quy tắc ứng xử chung của cộng đồng và của xã hội.

3. Tên năng lực: Rèn luyện sức khỏe và tác phong nghề nghiệp

Mã: NLCB-03

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 60 giờ, 2 tín chỉ**3.1. Yêu cầu kiến thức:**

- Trình bày vị trí, ý nghĩa, tác dụng của Giáo dục thể chất đối với con người nói chung, đối với người học nói riêng.

- Nắm vững được một số kiến thức cơ bản, các kỹ thuật chính và một số quy định của luật và phương pháp tập luyện của các môn Thể dục thể thao được học để rèn luyện sức khỏe, phát triển thể lực chung.

3.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Tự tập luyện, rèn luyện đúng các yêu cầu về kỹ thuật, quy định của môn Thể dục thể thao được học.

- Vận dụng kiến thức, kỹ năng đã học để tự tập luyện nhằm tăng cường bảo vệ sức khỏe, phát triển tố chất thể lực chung và thể lực chuyên môn nghề nghiệp.

3.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Có ý thức tự giác và hình thành thói quen tập luyện thể dục thể thao hàng ngày để góp phần bảo đảm sức khỏe trong học tập, lao động và trong các hoạt động khác.

4. Tên năng lực: Thực hiện kiến thức quốc phòng và an ninh cơ bản

Mã: NLCB-04

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 75 giờ, 3 tín chỉ**4.1. Yêu cầu kiến thức:**

- Trình bày được những nội dung cơ bản về chiến lược “Diễn biến hoà bình”, bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch đối với Việt Nam;

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về xây dựng lực lượng dân quân tự vệ, dự bị động viên; xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên giới quốc gia;

- Trình bày được một số nội dung cơ bản về dân tộc và tôn giáo; phòng chống tội phạm và tệ nạn xã hội; đường lối quan điểm của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về bảo vệ an ninh chính trị, kinh tế, văn hóa, tư tưởng;

- Trình bày được những vấn đề cơ bản về xây dựng lực lượng vũ trang nhân dân Việt Nam; đường lối chủ trương của Đảng và Nhà nước về kết hợp phát triển kinh tế - xã hội với tăng cường, củng cố quốc phòng và an ninh;

- Trình bày được một số nội dung cơ bản về đội ngũ đơn vị cấp tiểu đội, trung đội; tác dụng, tính năng, cấu tạo và cách thức sử dụng của một số loại vũ khí bộ binh thông thường; kỹ thuật cấp cứu chuyển thương.

4.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận biết được một số biểu hiện, hoạt động về “Diễn biến hoà bình”, bạo loạn lật đổ của các thế lực thù địch đối với Việt Nam hiện nay;
- Nhận biết được trách nhiệm của tổ chức và cá nhân trong việc xây dựng lực lượng dân quân tự vệ, dự bị động viên; xây dựng và bảo vệ chủ quyền lãnh thổ, biên giới quốc gia;
- Xác định được một số vấn đề cơ bản về dân tộc và tôn giáo; phòng chống tội phạm và tệ nạn xã hội; chiến tranh nhân dân bảo vệ Tổ quốc; xây dựng lực lượng vũ trang nhân dân Việt Nam;
- Nhận thức đúng đường lối quan điểm của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về bảo vệ an ninh chính trị, kinh tế, văn hóa, tư tưởng; kết hợp phát triển kinh tế - xã hội với tăng cường củng cố quốc phòng và an ninh;
- Thực hiện đúng các động tác trong đội ngũ đơn vị; kỹ thuật sử dụng một số loại vũ khí bộ binh; cấp cứu chuyên thương.

4.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Luôn có tinh thần cảnh giác cao trước những âm mưu thủ đoạn của các thế lực thù địch; chấp hành tốt mọi đường lối chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác quốc phòng và an ninh;
- Rèn luyện bản lĩnh chính trị, đạo đức, hình thành lối sống có kỷ luật, có ý thức tự giác và tác phong nhanh nhẹn trong các hoạt động;
- Sẵn sàng tham gia xây dựng và bảo vệ Tổ quốc và các hoạt động xã hội góp phần xây dựng khối đại đoàn kết toàn dân tộc;

5. Tên năng lực: Ứng dụng công nghệ thông tin cơ bản

Mã: NLCB-05

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 75 giờ, 3 tín chỉ

5.1. Yêu cầu kiến thức:

Trình bày và giải thích được kiến thức cơ bản về công nghệ thông tin; sử dụng máy tính, xử lý văn bản; sử dụng bảng tính, trình chiếu, Internet.

5.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Nhận biết được các thiết bị cơ bản của máy tính, mạng máy tính; phân loại phần mềm; lập trình; phần mềm thương mại và phần mềm nguồn mở;
- Sử dụng được hệ điều hành Windows để tổ chức, quản lý thư mục, tập tin trên máy tính và sử dụng máy in;
- Sử dụng được phần mềm soạn thảo để soạn thảo được văn bản hành chính theo đúng quy định về kỹ thuật soạn thảo văn bản hành chính;

- Sử dụng được phần mềm xử lý bảng tính để tạo trang tính và các hàm cơ bản để tính các bài toán thực tế;
- Sử dụng được phần mềm trình chiếu để xây dựng và trình chiếu được các nội dung cần thiết;
- Sử dụng được một số dịch vụ Internet cơ bản như: Trình duyệt Web, thư điện tử, tìm kiếm thông tin và một số dạng truyền thông số thông dụng;
- Nhận biết và áp dụng biện pháp phòng tránh các loại nguy cơ đối với an toàn dữ liệu, mối nguy hiểm tiềm năng khi sử dụng các trang mạng xã hội, an toàn và bảo mật, bảo vệ thông tin;
- Thực hiện đúng các quy định về an toàn bảo mật thông tin; an toàn lao động và bảo vệ môi trường trong việc sử dụng máy tính và ứng dụng công nghệ thông tin.

5.3. Mứ-c độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nhận thức được tầm quan trọng và thực hiện đúng quy định của pháp luật, có trách nhiệm trong việc sử dụng máy tính và công nghệ thông tin trong đời sống, học tập và nghề nghiệp;
- Có thể làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong việc áp dụng chuẩn kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản vào học tập, lao động và các hoạt động khác.

6. Tên năng lực: Giao tiếp tiếng Anh trong học tập và công việc

Mã: NLCB-06

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 120 giờ, 5 tín chỉ

6.1. Yêu cầu kiến thức:

Nhận biết và giải thích được các cấu trúc ngữ pháp cơ bản về thành phần của câu, cách sử dụng thì hiện tại và quá khứ, phân loại danh từ, đại từ và tính từ; nhận biết được các từ vựng về giới thiệu bản thân và người khác, các hoạt động hàng ngày, sở thích, địa điểm, thực phẩm và đồ uống, các sự kiện đặc biệt và kỳ nghỉ.

6.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Theo dõi và hiểu được lời nói khi được diễn đạt chậm, rõ ràng, có khoảng ngừng để kịp thu nhận các thông tin về các chủ đề liên quan đến thành viên gia đình, các hoạt động giải trí trong thời gian rảnh rỗi, vị trí đồ vật trong nhà, các loại thức ăn và đồ uống phổ biến, các hoạt động trong các dịp lễ hoặc sự kiện đặc biệt, du lịch, các hoạt động hàng ngày và các sở thích.

- Đưa ra và hồi đáp các nhận định đơn giản liên quan đến các chủ đề rất quen thuộc như tự giới thiệu bản thân, gia đình, nghề nghiệp, trình bày sở thích, đặt câu

hỏi về số lượng, trình bày về những ngày lễ hoặc sự kiện đặc biệt, du lịch, các hoạt động hàng ngày và các sở thích.

- Đọc hiểu các đoạn văn bản ngắn và đơn giản về các chủ đề thông qua các bài đọc có liên quan đến giới thiệu bạn bè, các hoạt động trong thời gian rảnh rỗi, nơi chốn, các món ăn và thức uống phổ biến, các ngày lễ đặc biệt và kỳ nghỉ, các hoạt động hàng ngày và các sở thích.

- Viết được những cụm từ, câu ngắn về bản thân, gia đình, trường lớp, nơi làm việc, sở thích và các hoạt động trong thời gian rảnh rỗi, mô tả nhà ở, thức ăn và đồ uống, các lễ hội và dịp đặc biệt, các kỳ nghỉ và các sở thích.

6.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nhận thức được tầm quan trọng của ngoại ngữ nói chung và Tiếng Anh nói riêng, có trách nhiệm trong việc sử dụng tiếng Anh trong đời sống, học tập và nghề nghiệp;

- Có thể làm việc độc lập hoặc theo nhóm trong việc áp dụng tiếng Anh vào học tập, lao động và các hoạt động khác.

7. Tên năng lực: Vận dụng kiến thức xã hội trong môi trường nghề nghiệp

Mã: NLCL-01

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 2 tín chỉ

7.1. Yêu cầu kiến thức:

- Sau khi hoàn thành môn học, sinh viên nắm được những kiến thức cơ bản như: đối tượng, chức năng của xã hội học; lịch sử hình thành và phát triển của xã hội học; các khái niệm xã hội học; phương pháp nghiên cứu xã hội học, các bước tiến hành điều tra xã hội học và kiến thức của một số chuyên ngành xã hội học.

- Hỗ trợ cho việc phân tích, giải quyết các vấn đề hoặc phục vụ công tác điều tra, trưng cầu ý kiến; trang bị những tri thức và thực tiễn nhằm đưa ra những kiến nghị để quản lý một cách khoa học và có hiệu quả trong các lĩnh vực.

7.2. Yêu cầu kỹ năng:

Sinh viên có khả năng nhận thức, phân tích và lý giải được các vấn đề xã hội và cá nhân con người một cách khoa học, toàn diện.

- Sinh viên nắm vững và vận dụng những vấn đề lý luận của các bước đi trong một cuộc điều tra xã hội học.

7.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động, tích cực trong việc học tập, nghiên cứu môn học.

- Trung thực, cẩn thận, khách quan trong công tác nghiên cứu khoa học.

8. Tên năng lực: Thực hiện giao tiếp hành chính và giao tiếp nghề nghiệp

Mã: NLCL-02

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

8.1. Yêu cầu kiến thức:

- Sau khi hoàn thành môn học, sinh viên có khả năng:
- Trình bày được khái niệm, cấu trúc, chức năng của giao tiếp.
- Phân biệt được các loại giao tiếp; các phong cách giao tiếp.
- Phân tích được các nguyên tắc và các kỹ năng giao tiếp cơ bản.

8.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Ứng dụng các kỹ năng giao tiếp cơ bản vào các hoạt động giao tiếp trong công việc và cuộc sống hằng ngày.

8.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tuân thủ các nguyên tắc giao tiếp.
- Tích cực vận dụng các kiến thức về giao tiếp vào công việc và cuộc sống.
- Tự tin hơn trong giao tiếp; phối hợp với đồng nghiệp trong việc thực hiện nhiệm vụ nghề nghiệp.

9. Tên năng lực: Sử dụng tiếng Việt trong hành chính - văn phòng

Mã: NLCL-03

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

9.1. Yêu cầu kiến thức:

- Hệ thống, củng cố lại các kiến thức và nắm được các yêu cầu về chữ viết, dùng từ, đặt câu, viết đoạn văn và văn bản.

9.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Viết đúng chính tả, dùng từ thích hợp với từng loại văn bản, đặt câu đúng ngữ pháp tiếng Việt, viết được đoạn và văn bản, biết phân tích văn bản.

9.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Giúp hình thành năng lực tự chủ, làm việc độc lập về thực hành ngôn ngữ để giao tiếp tốt và thực hiện nhiệm vụ nghề nghiệp, tự chịu trách nhiệm với công việc được giao.

10. Tên năng lực: Thực hiện kiến thức quản lý nhà nước và tổ chức bộ máy

Mã: NLCL-04

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 60 giờ, 3 tín chỉ

10.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trang bị cho học sinh những kiến thức căn bản về tổ chức cơ quan nhà

nước Việt Nam, chức năng, nhiệm vụ và mối quan hệ giữa chúng trong hệ thống chính trị Việt Nam; chủ trương và giải pháp cải cách tổ chức bộ máy cơ quan nhà nước của Đảng và Nhà nước ta hiện nay.

- Cung cấp nguyên tắc, đặc điểm của quản lý nhà nước; phương pháp quản lý hành chính nhà nước và hình thức ra quyết định của cơ quan nhà nước.

10.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Giúp học sinh tiếp tục nghiên cứu để nắm vững cấu trúc hệ thống tổ chức cơ quan nhà nước.

- Phân biệt rõ chức trách, thẩm quyền của từng loại cơ quan (lập pháp, hành pháp và tư pháp) trong bộ máy quyền lực nhà nước Việt Nam hiện nay và sắp tới.

10.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên nhận thức tầm quan trọng của môn học và biết lồng ghép với môn học chuyên ngành để bồi dưỡng kiến thức ngày càng sâu rộng hơn.

11. Tên năng lực: Vận dụng pháp luật hành chính trong công việc

Mã: NLCL-05

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 2 tín chỉ

11.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về lý luận và thực tiễn quản lý hành chính nhà nước và pháp luật như địa vị pháp lý của các chủ thể trong quan hệ pháp luật hành chính; thủ tục hành chính; quyết định hành chính; vi phạm hành chính; các biện pháp đảm bảo thực hiện pháp luật trong quản lý hành chính nhà nước.

- Khái quát hóa được mối quan hệ giữa các cơ quan nhà nước trong việc thực hiện hoạt động quản lý hành chính nhà nước.

11.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Biết khai thác những văn bản pháp luật về quản lý hành chính nhà nước.
- Áp dụng được kiến thức pháp luật hành chính để giải quyết các vấn đề liên quan đến hồ sơ, thủ tục pháp lý hành chính.

11.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

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

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

12. Tên năng lực: Soạn thảo và quản lý văn bản quản lý nhà nước

Mã: NLCL-06

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 60 giờ, 3 tín chỉ

12.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trang bị cho sinh viên những kiến thức lý luận về các loại văn bản quản lý nhà nước, thể thức văn bản quản lý nhà nước.
- Việc xây dựng, ban hành và giám sát, kiểm tra, xử lý việc xây dựng, ban hành văn bản quản lý nhà nước.

12.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Sinh viên vận dụng lý thuyết đã học vào thực tiễn để phân biệt các loại văn bản quản lý nhà nước
- Soạn thảo văn bản đúng thể thức quy định.

12.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức và trách nhiệm trong học tập, kết hợp lý luận với thực tiễn.
- Có thái độ nghiêm túc trong hoạt động soạn thảo văn bản quản lý nhà nước.

13. Tên năng lực: Vận dụng tâm lý trong quản lý và giao tiếp công sở.

Mã: NLCL-07

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

13.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về tâm lý học quản lý, tâm lý cá nhân và tập thể trong môi trường công sở.
- Nhận biết được các yếu tố tâm lý ảnh hưởng đến hoạt động quản lý, giao tiếp và xử lý công việc.

13.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Vận dụng được kiến thức tâm lý trong giao tiếp, ứng xử và phối hợp công việc tại cơ quan, tổ chức.
- Thực hiện được kỹ năng xử lý tình huống, tạo lập và duy trì mối quan hệ nghề nghiệp phù hợp môi trường công sở.

13.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có thái độ tôn trọng, hợp tác và ứng xử phù hợp trong môi trường làm việc.
- Chủ động rèn luyện kỹ năng giao tiếp, kiểm soát cảm xúc và tinh thần trách nhiệm trong công việc.

14. Tên năng lực: Khai thác và quản lý thông tin tư liệu

Mã: NLCL-08

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 2 tín chỉ

14.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày những kiến thức cơ bản về khái niệm bổ sung, mô tả, lưu trữ và

bảo quản tài liệu; về các quá trình thông tin và thông tin học thông qua các khái niệm về thông tin, dữ liệu về phân loại thông tin và các quá trình thông tin; về các đơn vị thông tin và các dịch vụ.

- Giới thiệu, phân biệt, liệt kê các loại hình tài liệu, các tài liệu tra cứu, nắm được vai trò và quy luật phát triển của tài liệu khoa học kỹ thuật.

- Vận dụng kiến thức vào công việc tra cứu và tìm kiếm tài liệu.

14.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Tiến hành tiếp cận, thu thập thông tin, nhận biết thông tin, tìm và phổ biến thông tin trong thực tiễn.

14.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có thái độ nghiêm túc, chăm chỉ trong học tập cũng như nghiên cứu, tham khảo tài liệu.

- Tập phân tích, so sánh, áp dụng kiến thức đã học vận dụng vào thực tế.

15. Tên năng lực: Thực hiện quản trị nhân sự trong cơ quan, tổ chức

Mã: NLCL-09

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 60 giờ, 3 tín chỉ

15.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày vai trò của nhân sự trong doanh nghiệp;
- Phân tích các nhân tố môi trường ảnh hưởng đến công tác quản trị nhân sự;
- Giải thích nội dung các bước hoạch định nguồn nhân sự;
- Phân biệt các phương pháp thực hiện phân tích công việc;
- Xác định quy trình tuyển mộ và lựa chọn;
- Phân biệt và lựa chọn các phương pháp đào tạo phù hợp;
- Phân biệt các phương pháp đánh giá;
- Giải thích các yếu tố tạo nên thu nhập của người lao động..

15.2. Yêu cầu kỹ năng:

- So sánh cơ cấu tổ chức phòng nhân sự;
- Phát thảo bảng mô tả công việc và bảng tiêu chuẩn công việc đơn giản;
- Viết được thông báo tuyển dụng công việc cụ thể;
- Phát hiện lỗi khi đánh giá và đề ra biện pháp khắc phục;
- Tính toán tiền lương trả theo hình thức thời gian và trả theo sản phẩm.

15.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức và trách nhiệm trong học tập, kết hợp lý luận với thực tiễn;
- Có tính chủ động, tác phong công nghiệp, sáng tạo nhằm giúp người học

sau khi tốt nghiệp có khả năng tìm kiếm việc làm hoặc tự chủ trong công việc.

16. Tên năng lực: Thực hiện đạo đức nghề nghiệp và văn hóa công sở

Mã: NLCL-10

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 2 tín chỉ

16.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp, quy tắc ứng xử và văn hóa công sở trong cơ quan, tổ chức.
- Nhận biết được vai trò của đạo đức nghề nghiệp và văn hóa công sở trong hoạt động hành chính - văn phòng.

16.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được giao tiếp, ứng xử và tác phong làm việc phù hợp môi trường công sở.
- Vận dụng được các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp trong học tập và công việc.

16.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức chấp hành nội quy, quy chế và giữ gìn văn hóa công sở.
- Chủ động rèn luyện phẩm chất đạo đức, tinh thần trách nhiệm và thái độ nghề nghiệp chuyên nghiệp.

17. Tên năng lực: Vận dụng kiến thức quản trị trong công việc

Mã: NLCL-11

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 2 tín chỉ

17.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được những kiến thức cơ bản về quản trị, chức năng và nguyên tắc quản trị trong cơ quan, tổ chức.
- Nhận biết được vai trò của quản trị trong tổ chức và điều hành hoạt động công việc.

17.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Vận dụng được kiến thức quản trị vào tổ chức, sắp xếp và điều phối công việc trong môi trường hành chính - văn phòng.
- Thực hiện được kỹ năng lập kế hoạch, phối hợp và kiểm tra công việc cơ bản.

17.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức trách nhiệm và tác phong làm việc khoa học trong thực hiện công việc.

- Chủ động phối hợp, hỗ trợ và thích ứng với yêu cầu quản trị trong cơ quan, tổ chức.

18. Tên năng lực: Thực hiện ứng dụng AI trong công tác văn phòng

Mã: NLCL-12

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

18.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được khái niệm, vai trò và xu hướng phát triển của trí tuệ nhân tạo (AI) trong công tác văn phòng.
- Liệt kê được các công cụ AI phổ biến hỗ trợ soạn thảo văn bản, quản lý thông tin, lập kế hoạch và xử lý dữ liệu văn phòng.
- Giải thích được nguyên tắc xây dựng và sử dụng câu lệnh (prompt) để khai thác hiệu quả các công cụ AI.
- Mô tả được quy trình ứng dụng AI trong các hoạt động hành chính, văn thư, lưu trữ và quản trị văn phòng.
- Phân tích được khả năng ứng dụng AI trong hỗ trợ ra quyết định, quản lý công việc và nâng cao năng suất lao động.
- Nhận biết được các yêu cầu về bảo mật dữ liệu, đạo đức nghề nghiệp và trách nhiệm khi sử dụng AI trong môi trường làm việc.

18.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Sử dụng được các công cụ AI để hỗ trợ soạn thảo văn bản hành chính, báo cáo, thông báo, kế hoạch và biên bản họp.
- Khai thác AI để tìm kiếm, tổng hợp, phân loại và xử lý thông tin phục vụ công tác văn phòng.
- Thiết kế và sử dụng được các câu lệnh (prompt) phù hợp với từng nhiệm vụ công việc.
- Ứng dụng AI để hỗ trợ lập kế hoạch công việc, quản lý thời gian và theo dõi tiến độ thực hiện nhiệm vụ.
- Sử dụng AI kết hợp với các phần mềm văn phòng nhằm nâng cao hiệu quả xử lý công việc.
- Đánh giá, kiểm tra và hiệu chỉnh nội dung do AI tạo ra trước khi sử dụng trong thực tế.
- Giải quyết được một số tình huống nghiệp vụ văn phòng thông qua việc ứng dụng AI.

18.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng AI đúng mục đích, đúng quy định và đảm bảo bảo mật thông tin. Chủ động, tích cực cập nhật kiến thức và công nghệ AI phục vụ công việc chuyên môn.

- Làm việc độc lập hoặc phối hợp nhóm trong việc ứng dụng AI vào các hoạt động văn phòng.

- Trung thực, khách quan trong việc kiểm tra, đánh giá và sử dụng kết quả do AI hỗ trợ tạo ra.

- Thể hiện tác phong làm việc chuyên nghiệp, sáng tạo và trách nhiệm đối với kết quả công việc được giao.

19. Tên năng lực: Thực hiện nghiệp vụ văn thư

Mã: NLCL-13

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 60 giờ, 3 tín chỉ

19.1. Yêu cầu kiến thức:

Nắm bắt được nghiệp vụ tổ chức quản lý và giải quyết văn bản đến, đi, lập hồ sơ. Liệt kê các loại con dấu và văn bản có liên quan. Hiểu biết các trang thiết bị, hồ sơ, dụng cụ làm việc, biểu mẫu được sử dụng trong công tác văn thư.

19.2. Yêu cầu kỹ năng:

Thực hiện và giải quyết một cách hiệu quả các công việc của người làm công tác văn thư. Vận dụng các quy định cụ thể của nhà nước để giải quyết công việc được giao.

19.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Chủ động, tích cực trong việc học tập, nghiên cứu môn học. Tiếp cận và thực hành giải quyết các tình huống thực tế phù hợp với yêu cầu của công việc.

20. Tên năng lực: Thực hiện thủ tục hành chính

Mã: NLCL-14

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 2 tín chỉ

20.1. Yêu cầu kiến thức:

Trang bị cho sinh viên những kiến thức lý luận và thực tiễn về các thủ tục hành chính nhà nước như: Khái niệm thủ tục hành chính, đặc điểm, ý nghĩa, phân loại thủ tục hành chính, nguyên tắc xây dựng, yêu cầu, nghĩa vụ thực hiện thủ tục hành chính, một số thủ tục hành chính phổ biến, cải cách thủ tục hành chính hiện nay.

20.2. Yêu cầu kỹ năng:

Sinh viên vận dụng lý thuyết đã học vào thực tiễn để phân biệt và thực hiện thủ tục hành chính đúng quy định của pháp luật.

20.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Có ý thức và trách nhiệm trong học tập, kết hợp lý luận với thực tiễn.

21. Tên năng lực: Thực hiện nghiệp vụ lưu trữ

Mã: NLCL-15

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 60 giờ, 3 tín chỉ

21.1. Yêu cầu kiến thức:

Cung cấp những kiến thức lý luận và phương pháp tổ chức khoa học tài liệu lưu trữ như: Phân loại tài liệu lưu trữ, xác định giá trị tài liệu, thu thập và bổ sung tài liệu lưu trữ chính lý tài liệu, bảo quản tài liệu lưu trữ...

21.2. Yêu cầu kỹ năng:

Hình thành kỹ năng về nghiệp vụ lưu trữ cho sinh viên sau khi ra trường.

21.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Chủ động, tích cực trong việc học tập, nghiên cứu môn học. Tiếp cận và thực hành giải quyết các tình huống thực tế phù hợp với yêu cầu của công việc. Tuân thủ quy trình đã học.

22. Tên năng lực: Tổ chức và quản lý hoạt động hành chính văn phòng

Mã: NLCL-16

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 60 giờ, 3 tín chỉ

22.1. Yêu cầu kiến thức:

Trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về quản trị hành chính văn phòng như tổ chức lao động văn phòng, thu thập, xử lý thông tin trong nghiệp vụ văn phòng, hoạch định công việc hành chính, giao tiếp và tổ chức các cuộc họp, hội nghị, hội thảo và công tác văn thư lưu trữ văn phòng.

22.2. Yêu cầu kỹ năng:

Sinh viên vận dụng lý thuyết đã học vào thực tiễn để: Tổ chức lao động văn phòng khoa học; Tổ chức thông tin phục vụ lãnh đạo; Lập chương trình, kế hoạch; Tổ chức hội họp.

22.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Có ý thức và trách nhiệm trong học tập, kết hợp lý luận với thực tiễn; Yêu nghề và có thái độ nghiêm túc.

23. Tên năng lực: Sử dụng trang thiết bị văn phòng

Mã: NLCL-17

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

23.1. Yêu cầu kiến thức:

Hiểu khái quát cấu tạo, nguyên lý hoạt động và kỹ thuật sử dụng, bảo dưỡng một số trang thiết bị chuyên dùng.

23.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Biết vận hành, sử dụng các trang thiết bị đúng kỹ thuật.
- Biết bảo dưỡng, sửa chữa các hư hỏng đơn giản.
- Đảm bảo an toàn về khi sử dụng và cho thiết bị.

23.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Chủ động sử dụng hiệu quả trang thiết bị.
- Đảm bảo an toàn về người, về thiết bị.

24. Tên năng lực: Soạn thảo và trình bày văn bản

Mã: NLCL-18

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 60 giờ, 3 tín chỉ

24.1. Yêu cầu kiến thức:

Học phần này trang bị cho sinh viên kiến thức lý luận cơ bản về kỹ thuật soạn thảo văn bản, những yêu cầu chung về soạn thảo văn bản, bố cục nội dung văn bản quản lý nhà nước, ngôn ngữ văn bản quản lý nhà nước, quy trình soạn thảo văn bản, phương pháp soạn thảo một số loại văn bản hành chính.

24.2. Yêu cầu kỹ năng:

Sinh viên vận dụng lý thuyết xây dựng được bố cục nội dung văn bản. Sử dụng đúng ngôn ngữ hành chính - công vụ. Soạn thảo được một số văn bản hành chính thông dụng.

24.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên nhận thức đúng đắn về trách nhiệm trong hoạt động soạn thảo và ban hành văn bản, có thái độ nghiêm túc trong hoạt động soạn thảo và ban hành văn bản.

25. Tên năng lực: Tổ chức công sở và môi trường làm việc

Mã: NLCL-19

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

25.1. Yêu cầu kiến thức:

Nhằm giới thiệu cho sinh viên những vấn đề cơ bản của công sở và kỹ thuật tổ chức công sở.

25.2. Yêu cầu kỹ năng:

Tìm hiểu điều kiện làm việc và thiết bị trong công sở, phương pháp lãnh đạo quản lý hành chính và đổi mới kỹ thuật điều hành công sở trong tình hình mới.

25.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên nhận thức đúng đắn về môn học và có khả năng phối hợp trong công tác tổ chức công sở.

26. Tên năng lực: Thực hiện nghi thức nhà nước

Mã: NLCL-20

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 2 tín chỉ

26.1. Yêu cầu kiến thức:

Nhằm cung cấp cho sinh viên những nội dung cơ bản về nghi thức nhà nước trên cả hai phương diện lý luận và thực tiễn hiện nay ở nước ta.

26.2. Yêu cầu kỹ năng:

Giúp sinh viên hiểu được các nghi thức nhà nước cơ bản, từ đó có cách ứng xử đúng đắn trong một số tình huống cụ thể.

26.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Sinh viên nhận thức đúng đắn về môn học và tuân thủ nghi thức nhà nước đã được học.

27. Tên năng lực: Thực hiện nghiệp vụ thư ký văn phòng Mã: NLCL-21

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 60 giờ, 3 tín chỉ

27.1. Yêu cầu kiến thức:

Trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về đặc điểm lao động của người thư ký; nhiệm vụ của người thư ký trong công tác văn thư; soạn thảo văn bản; tiếp đãi khách; tổ chức công tác thông tin; lập chương trình, kế hoạch; tổ chức các chuyến đi công tác cho lãnh đạo.

27.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Quản lý văn bản đến, đi;
- Soạn thảo văn bản cho lãnh đạo;
- Thu thập, xử lý, cung cấp thông tin;
- Lập chương trình, kế hoạch;
- Tổ chức các chuyến đi công tác.

27.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức và trách nhiệm trong học tập, kết hợp lý luận với thực tiễn.
- Có thái độ nghiêm túc trong hoạt động nghề nghiệp.

28. Tên năng lực: Sử dụng tiếng Anh chuyên ngành văn phòng

Mã: NLCL-22

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

28.1. Yêu cầu kiến thức:

- Cung cấp cho sinh viên các thuật ngữ chuyên ngành, ngôn ngữ giao tiếp trong môi trường làm việc.

- Kỹ năng nói chuyện quan điện thoại, tiếng Anh về lĩnh vực văn phòng, các trang thiết bị văn phòng, viết E-mail, tin nhắn, những cuộc hội thoại ngắn

28.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Giúp sinh viên phát triển, nâng cao kỹ năng giao tiếp, kỹ năng phản xạ và xử lý tình huống trong văn phòng, vấn đề phàn nàn, kỹ năng giao tiếp đối tác, khách đến công ty.

- Kỹ năng trả lời điện thoại, nhận tin nhắn, viết email bằng tiếng Anh chuyên ngành.

28.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Nhận thức được tầm quan trọng của việc sử dụng tiếng Anh trong môi trường làm việc.

- Sinh viên có thể tự tin trong việc sử dụng tiếng Anh vào học tập, lao động và các hoạt động khác.

29. Tên năng lực: Xây dựng và duy trì quan hệ công chúng trong cơ quan, tổ chức

Mã: NLCL-23

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 30 giờ, 2 tín chỉ

29.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được các nguyên tắc cơ bản về quan hệ công chúng trong cơ quan, tổ chức.

- Mô tả được các hoạt động truyền thông, giao tiếp và xây dựng hình ảnh của cơ quan, tổ chức.

29.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được các hoạt động giao tiếp, truyền thông và quan hệ công chúng.

- Hỗ trợ tổ chức sự kiện, hội nghị và các hoạt động đối ngoại của cơ quan, tổ chức.

29.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Thể hiện tác phong chuyên nghiệp, văn minh trong giao tiếp và ứng xử.

- Chủ động xây dựng, duy trì mối quan hệ tốt với các cá nhân, tổ chức liên quan.

30. Tên năng lực: Thực hiện kỹ năng nghề nghiệp tại cơ quan, doanh nghiệp

Mã: NLCL-24

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 180 giờ, 4 tín chỉ

30.1. Yêu cầu kiến thức:

Gắn liền nhà trường với xã hội, kiến thức lý luận với kiến thức thực tế. Thông qua quá trình tìm hiểu, nghiên cứu và thực hành về công tác văn thư, lưu trữ, soạn

thảo văn bản, sử dụng trang thiết bị văn phòng, quản trị hành chính văn phòng ở các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp... học sinh có điều kiện củng cố kiến thức đã được trang bị, tăng cường năng lực vận dụng lý luận vào thực tiễn công tác.

30.2. Yêu cầu kỹ năng:

Thực hiện được kỹ năng soạn thảo một số loại văn bản và giấy tờ thông dụng; quản lý văn bản đến, đi, quản lý và sử dụng con dấu; sử dụng trang thiết bị văn phòng phục vụ quá trình hoạt động của cơ quan.

30.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Hiểu biết sâu sắc hơn về ngành nghề được đào tạo, bước đầu hình thành các phẩm chất nghề nghiệp cao đẹp và xây dựng được phong cách làm việc khoa học của người cán bộ văn phòng.

31. Tên năng lực: Vận dụng tổng hợp kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp

Mã: NLCL-25

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 360 giờ, 8 tín chỉ

31.1. Yêu cầu kiến thức:

Thông qua quá trình tìm hiểu, nghiên cứu và thực hành về công tác văn thư, lưu trữ, soạn thảo văn bản, sử dụng trang thiết bị văn phòng, quản trị hành chính văn phòng ở các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp... học sinh có điều kiện củng cố kiến thức đã được trang bị, tăng cường năng lực vận dụng lý luận vào thực tiễn công tác.

31.2. Yêu cầu kỹ năng:

Thực hiện được kỹ năng soạn thảo một số loại văn bản và giấy tờ thông dụng; quản lý văn bản đến, đi, quản lý và sử dụng con dấu; sử dụng trang thiết bị văn phòng phục vụ quá trình hoạt động của cơ quan.

31.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Hình thành các phẩm chất nghề nghiệp cao đẹp và xây dựng được phong cách làm việc khoa học của người cán bộ văn phòng.

32. Tên năng lực: Thực hiện công tác chăm sóc khách hàng hoặc điều hành hoạt động văn phòng

Mã: NLNC-01

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

32.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về chăm sóc khách hàng hoặc quản trị, điều hành hoạt động văn phòng.

- Hiểu được quy trình, phương pháp và yêu cầu thực hiện các công việc liên

quan.

32.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được các nghiệp vụ chăm sóc khách hàng hoặc tổ chức, điều hành các hoạt động văn phòng.
- Vận dụng kiến thức, kỹ năng để giải quyết các tình huống phát sinh trong công việc.

32.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Tuân thủ các quy định, quy trình và chuẩn mực nghề nghiệp trong quá trình thực hiện công việc.
- Chủ động học tập, cập nhật kiến thức, nâng cao năng lực chuyên môn và chịu trách nhiệm về kết quả công việc được giao.

33. Tên năng lực: Vận dụng kiến thức thống kê tổng hợp hoặc công vụ, công chức, viên chức trong công việc

Mã: NLNC-02

Khối lượng kiến thức tối thiểu: 45 giờ, 2 tín chỉ

33.1. Yêu cầu kiến thức:

- Trình bày được các kiến thức cơ bản về thống kê tổng hợp.
- Hoặc công vụ, công chức, viên chức: Trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản về công vụ, công chức, viên chức; làm rõ những quan điểm khác nhau về công vụ, công chức, viên chức hiện nay; phân biệt được sự khác nhau giữa cán bộ, công chức, viên chức. Giúp sinh viên nắm vững và thực hiện tốt trách nhiệm, đạo đức công vụ và định hướng cải cách chế độ công vụ, xây dựng đội ngũ công chức, viên chức của nước ta.

33.2. Yêu cầu kỹ năng:

- Thực hiện được các công việc cơ bản về thống kê tổng hợp.
- Hoặc vận dụng các quy định về công vụ, công chức, viên chức trong công việc: Phân biệt công vụ, công chức, viên chức; Thực hiện đúng đạo đức công vụ.

33.3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức và trách nhiệm trong học tập, kết hợp lý luận với thực tiễn;
- Có thái độ nghiêm túc và tiếp cận kiến thức về công vụ, công chức, viên chức hiện nay.