



TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
KHOA KINH DOANH THƯƠNG MẠI

Đáp án: Lần 1: Lần 2:
Môn thi: Quản trị hành chính văn phòng.....
Khóa/Lớp: ...K2301... - Học kỳ: 2 - Năm học: 2019-2020

Người ra đề

ThS.Vũ Xuân Tường
Trưởng Khoa/Bộ môn duyệt

Ngô Duy Trung

CÂU 01: (05 điểm)

Sinh viên có thể liệt kê bất kỳ 05 điều mình thấy cần lưu ý, ví dụ:

- Nếu là người nhận thư từ, hồ sơ hàng ngày nhiều, cần làm sổ ghi công văn đến, sổ ghi công văn đi
- Sử dụng các loại bìa nên đa dạng về màu sắc và kích cỡ, hồ sơ có bìa cùng màu cho cùng chuyên mục
- Thông tin, files trong máy tính phải sắp xếp thành nhiều folders khác nhau, trong đó có các folders con
- Thường xuyên delete các email không quan trọng
- Email cũng phân loại trong các folders nhánh của Inbox

CÂU 02: (05 điểm)

1. Trong trường hợp này hành động nên làm là: rửa
2. Nếu không rửa:
 - Có thể sẽ bị phản ứng không tốt từ cấp trên
 - Có thể bị trách móc
3. Nếu rửa:
 - Nên nói sao để cấp trên không nờn nữa (có thể thành thói quen) nhưng cấp trên vẫn vui
 - Nên nói một cách vui vẻ
 - Ví dụ: “Chị à, tháng này chỉ trả em thêm lương về việc rửa chén nhé” (ý nói đây không phải công việc mình được thuê hiện nay)