

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
GHI TÊN ĐƠN VỊ CHỦ QUẢN MÔN HỌC

ĐỀ THI, ĐÁP ÁN/RUBRIC VÀ THANG ĐIỂM
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 2, năm học 2023-2024

I. Thông tin chung

Tên học phần:	QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG		
Mã học phần:	DQT0162	Số tín chỉ:	3
Mã nhóm lớp học phần:	232_71MANA40093_01		
Hình thức thi: Tự luận	Thời gian làm bài:	60	phút
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	<input type="checkbox"/> Có	<input checked="" type="checkbox"/> Không	

Giảng viên nộp đề thi, đáp án **trước ngày 15/03/2024**.

Cách thức nộp bài (Giảng viên ghi rõ yêu cầu): SV gõ trực tiếp trên khung trả lời của hệ thống thi;

Gợi ý:

- SV gõ trực tiếp trên khung trả lời của hệ thống thi;
- Upload file bài làm (word, excel, pdf...);
- Upload hình ảnh bài làm (chỉ những trường hợp vẽ biểu đồ, công thức tính toán đặc biệt).

1. Format đề thi

- Font: Times New Roman

- Size: 13

- Quy ước đặt tên file đề thi:

+ DQT0162_ QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG _Mã nhóm học phần_TUL_De

1

+ Mã học phần_Tên học phần_Mã nhóm học phần_TUL_De 1_Mã đề (*Nếu sử dụng nhiều mã đề cho 1 lần thi*).

2. Giao nhận đề thi

Sau khi kiểm duyệt đề thi, đáp án/rubric. **Trưởng Khoa/Bộ môn** gửi đề thi, đáp án/rubric về Trung tâm Khảo thí qua email: khaothivanlang@gmail.com bao gồm file word và file pdf (*nén lại và đặt mật khẩu file nén*) và nhắn tin + họ tên người gửi qua số điện thoại **0918.01.03.09** (Phan Nhật Linh).

II. Các yêu cầu của đề thi nhằm đáp ứng CLO

(Phần này phải phối hợp với thông tin từ đề cương chi tiết của học phần)

Ký hiệu CLO	Nội dung CLO	Hình thức đánh giá	Trọng số CLO trong thành phần đánh giá (%)	Câu hỏi thi số	Điểm số tối đa	Lấy dữ liệu đo lường mức đạt PLO/PI
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
CLO 1	Áp dụng các kiến thức về Quản trị văn phòng để làm việc trong các bộ phận khác nhau của doanh nghiệp.	Tự luận	30%	1	3	PI4.2
CLO 2	Giải quyết được các nguyên nhân gây bất ổn, khiến công việc không hoạt động trơn tru trong văn phòng	Tự luận	30%	2	3	PI4.2
CLO 3	Nâng cao chất lượng công việc làm giảm tỉ lệ sai sót trong công việc.	Tự luận	40%	3	4	PI4.2

Chú thích các cột:

(1) Chỉ liệt kê các CLO được đánh giá bởi đề thi kết thúc học phần (tương ứng như đã mô tả trong đề cương chi tiết học phần). Lưu ý không đưa vào bảng này các CLO không dùng bài thi kết thúc học phần để đánh giá (có một số CLO được bố trí đánh giá bằng bài kiểm tra giữa kỳ, đánh giá qua dự án, đồ án trong quá trình học hay các hình thức đánh giá quá trình khác chứ không bố trí đánh giá bằng bài thi kết thúc học phần). Trường hợp một số CLO vừa được bố trí đánh giá quá trình hay giữa kỳ vừa được bố trí đánh giá kết thúc học phần thì vẫn đưa vào cột (1)

(2) Nội dung của CLO tương ứng.

(3) Hình thức kiểm tra đánh giá có thể là: trắc nghiệm, tự luận, dự án, đồ án, vấn đáp, thực hành trên máy tính, thực hành phòng thí nghiệm, báo cáo, thuyết trình, ..., phù hợp với nội dung của CLO và mô tả trong đề cương chi tiết học phần.

(4) Trọng số mức độ quan trọng của từng CLO trong đề thi kết thúc học phần do giảng viên ra đề thi quy định (mang tính tương đối) trên cơ sở mức độ quan trọng của từng CLO. Đây là cơ sở để phân phối tỷ lệ % số điểm tối đa cho các câu hỏi thi dùng để đánh giá các CLO tương ứng, bảo đảm CLO quan trọng hơn thì được đánh giá với điểm số tối đa lớn hơn. Cột (4) dùng để hỗ trợ cho cột (6).

(5) Liệt kê các câu hỏi thi số (câu hỏi số ... hoặc từ câu hỏi số... đến câu hỏi số...) dùng để kiểm tra người học đạt các CLO tương ứng.

(6) Ghi điểm số tối đa cho mỗi câu hỏi hoặc phần thi.

(7) Trong trường hợp đây là học phần cốt lõi - sử dụng kết quả đánh giá CLO của hàng tương ứng trong bảng để đo lường đánh giá mức độ người học đạt được PLO/PI - cần liệt kê ký hiệu PLO/PI có liên quan vào hàng tương ứng. Trong đề cương chi tiết học phần cũng cần mô tả rõ CLO tương ứng của học phần này sẽ được sử dụng làm dữ liệu để đo lường đánh giá các PLO/PI. Trường hợp học phần không có CLO nào phục vụ việc đo lường đánh giá mức đạt PLO/PI thì để trống cột này.

III. Nội dung câu hỏi thi

Câu 1. Trình bày các tiêu chuẩn cần có của nhà quản trị hành chính văn phòng? (3 điểm)

Câu 2. Trình bày khái niệm về văn bản và cách thức phân loại bản? (3 điểm)

Câu 3: Hãy chọn 1 trong 3 chủ đề dưới đây, viết 1 email cho 1 tổ chức đề (4 điểm)

- Nộp đơn thực tập
- Trình bày lý do vắng mặt trong buổi họp công ty
- Khiếu nại về sản phẩm bị lỗi

ĐÁP ÁP VÀ THANG ĐIỂM

Phân câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
I. Tự luận			
Câu 1	Trình bày các tiêu chuẩn cần có của nhà quản trị hành chính văn phòng?	3.0	
Nội dung 1.	Là một nhà trí thức được đào tạo có trình độ tổng quát và được đào tạo chuyển về hoạt động quản trị hành chính văn phòng	0.25	
Nội dung 2.	Có khả năng gánh vác công việc hành chính văn phòng	0.25	
Nội dung 3.	Có khả năng giảng dạy cho các nhân viên hành chính văn phòng trong toàn doanh nghiệp/ tổ chức	0.25	
Nội dung 4.	Có quan điểm khoa học để tiếp nhận những yếu tố và những phương pháp làm việc mới	0.25	
Nội dung 5.	Có tính gần gũi, biết hoà mình, hoà đồng với những ý tưởng và những vấn đề của nhân viên	0.25	

Nội dung 6.	Có óc khôi hài, giúp làm việc và làm dịu đi nhiều tình huống khó khăn	0.25	
Nội dung 7.	Phong cách lịch sự	0.25	
Nội dung 8.	Kiểm soát cảm xúc	0.25	
Nội dung 9.	Có óc sáng kiến	0.25	
Nội dung 10.	Tự tin	0.25	
Nội dung 11.	Có óc phán đoán	0.25	
Nội dung 12.	Có khả năng nói để thuyết phục cấp trên, đồng nghiệp và cấp dưới.	0.25	
Câu 2	Trình bày khái niệm về văn bản và cách thức phân loại bản?	3.0	
Nội dung 1.	Khái niệm	0.5	
Nội dung 2.	Phân loại theo mục tiêu	1.5	
Nội dung 2.	Phân loại theo bản chất	1.0	
Câu 3	Hãy chọn 1 trong 3 chủ đề dưới đây, viết 1 email cho 1 tổ chức để	4.0	
Nội dung 1.	Tiêu đề: đúng và phù hợp với nội dung	0.5	
Nội dung 2.	Chào hỏi: Phù hợp với đối tượng nhận email	0.25	
Nội dung 3.	Nội dung: Trình bày đúng với tiêu đề, ngắn gọn, xúc tích	3	
Nội dung 4.	Chào kết thúc và ký tên	0.25	
	Điểm tổng	10.0	

TP. Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 03 năm 2024

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề



TS. VŨ MINH HIẾU



TS. VŨ MINH HIẾU