

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG  
KHOA QTKD

**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: <b>Tự luận</b>            | Thời gian làm bài:            | <b>60</b>                                 | 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](mailto: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            | 20%  | 2              | 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            | 20%  | 1              | 3              | PI4.2                               |
| CLO 3       | Nâng cao chất lượng công việc làm giảm tỉ lệ sai sót trong công việc.                                  | Tự luận            | 30%  | 3              | 4              | PI4.2                               |
| CLO 4       | Thành thạo trong sử dụng các công cụ văn phòng một cách chuyên nghiệp.                                 | Tự luận            | 20%  | 1              | 3              | PI5.1                               |
| CLO 5       | Kiểm soát và giải quyết được các vấn đề đa dạng về quản lý văn phòng trong các doanh nghiệp khác nhau. | Tự luận            | 5%   | 2 và 3         | 4              | PI6.1                               |
| CLO 6       | Thích ứng và chấp hành đúng các qui tắc, nội quy cơ quan.  | Tự luận            | 5%   | 1 và 2         | 3              | PI10.2                              |

### 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) Nêu 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:** Hãy nêu những lỗi cần tránh trong thư điện tử? (3 điểm)

**Câu 2:** Hãy trình bày những công việc cần chuẩn bị cho chuyên đi công tác? (3 điểm)

**Câu 3:** Định nghĩa quản trị hành chính văn phòng, chức năng của quản trị hành chính văn phòng? (4 điểm)

### ĐÁP ÁP VÀ THANG ĐIỂM

| Phần câu hỏi      | Nội dung đáp án   | Thang điểm | Ghi chú |
|-------------------|---|------------|---------|
| <b>I. Tự luận</b> |   |            |         |
| <b>CÂU 1</b>      | <b>Hãy nêu những lỗi cần tránh trong thư điện tử?</b>   | <b>3</b>   |         |
| <b>Nội dung</b>   | Hình thức và văn phong cầu thả  | 0.3        |         |
|                   | Tiêu đề không rõ ràng   | 0.3        |         |
|                   | Không chữ ký  | 0.4        |         |
|                   | Dùng chữ viết tắt   | 0.3        |         |
|                   | Viết thư quá dài và lan man   | 0.3        |         |
|                   | Sử dụng chữ in hoa khi viết thư   | 0.4        |         |
|                   | Gây ấn tượng bằng tiếng lóng  | 0.3        |         |
|                   | Gửi nhầm địa chỉ  | 0.3        |         |
|                   | Sử dụng một tài khoản cho cả việc chung và việc riêng.  | 0.4        |         |
| <b>CÂU 2</b>      | <b>Hãy trình bày những công việc cần chuẩn bị cho chuyên đi công tác?</b>   | <b>3</b>   |         |
| <b>Nội dung</b>   | Quản trị hành chính văn phòng là việc hoạch định, tổ chức, phối hợp, tiêu chuẩn hóa và kiểm soát các hoạt động xử lý thông tin trong văn phòng để có được mục tiêu đã đề ra | 1          |         |

|                  |  |           |  |
|------------------|--|-----------|--|
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>HOẠCH ĐỊNH:</b> đề ra các mục tiêu, chiến lược, soạn thảo và quy định việc lựa chọn các kế hoạch tối ưu để có được mục tiêu đã đề ra.</li> </ul> | 0.75      |  |
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TỔ CHỨC:</b> Tuyển chọn, huấn luyện, sắp xếp và điều hành nhân sự theo một cơ cấu sao cho thích hợp.</li> </ul>                                  | 0.75      |  |
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>LÃNH ĐẠO:</b> Lãnh đạo nhân viên bằng cách phân công nhiệm vụ cụ thể.</li> </ul>   | 0.75      |  |
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>KIỂM TRA:</b> Thường xuyên kiểm tra để kịp thời uốn nắn các sai trái, lệch lạc so với mục tiêu đã đề ra.</li> </ul>                              | 0.75      |  |
| <b>CÂU 3</b>     | <b>Định nghĩa quản trị hành chính văn phòng, chức năng của quản trị hành chính văn phòng?</b>  | <b>4</b>  |  |
| <b>Nội dung</b>  | Liên hệ đến nơi công tác   | 0.5       |  |
|                  | Chuẩn bị nội dung công tác   | 0.5       |  |
|                  | Chuẩn bị tư liệu nghiên cứu, tham khảo   | 0.5       |  |
|                  | Chuẩn bị phương tiện giao thông, ăn ở, đi lại  | 0.5       |  |
|                  | Chuẩn bị giấy tờ cần thiết   | 0.5       |  |
|                  | Chuẩn bị kinh phí  | 0.5       |  |
|                  | Chuẩn bị lịch trình chuyến đi công tác   | 0.5       |  |
| <b>Điểm tổng</b> |  | <b>10</b> |  |

Người duyệt đề



TS. VŨ MINH HIẾU

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

Giảng viên ra đề



TS. VŨ MINH HIẾU