

## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

# QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG CHUYÊN NGHIỆP – P.O.M PROFESSIONAL OFFICE MANAGEMENT

*Chương trình đào tạo được*

*Trường Đào tạo Kinh doanh A.S.K thiết kế*

*mang tính ứng dụng và thực tế cao. Chương trình được*

*chứng nhận và cấp chứng chỉ bởi Trường Đại học Kinh tế Tp.HCM*



# Giới thiệu Tổng quan Chương trình Đào tạo Quản trị Văn phòng Chuyên nghiệp Professional Office Management

Chương trình đào tạo được thiết kế bởi **Trường Đào tạo Kinh doanh A.S.K** – Khoa Quản trị Kinh doanh – Trường Đại học Kinh tế Tp.HCM dành cho các cá nhân mong muốn tìm hiểu kiến thức và rèn luyện các kỹ năng chuyên sâu về **Quản trị Văn phòng** nhằm hướng đến sự thành công trong công việc và cuộc sống. Chương trình bao gồm 5 giai đoạn: **(1)** Kiến thức kinh tế và Kỹ năng kinh doanh; **(2)** Kiến thức kinh tế; **(3)** Bộ kỹ năng mềm cho nhà quản trị; **(4)** Kiến thức và Kỹ năng Quản trị Văn phòng và **(5)** Kiến thức và kỹ năng chuyên ngành Quản trị nhân sự

## Mục đích khóa học

- Được trang bị đầy đủ **KIẾN THỨC** về kinh tế để có thể làm việc trong các doanh nghiệp với những lĩnh vực chuyên môn chuyên ngành.
- Được rèn luyện các **KỸ NĂNG** cần thiết để giải quyết công việc và xử lý tốt các tình huống phát sinh trong thực tế.
- Được tôi luyện thông qua các bài tập/ dự án thực tế để có một **THÁI ĐỘ** làm việc chuyên nghiệp và định hướng chuẩn xác trong lựa chọn và phát triển nghề nghiệp.

## Phương pháp giảng dạy

Chương trình được giảng dạy bởi giảng viên Đại học và các Anh/chị đang đi làm nhằm tăng tính thực tế và cập nhật nhưng vẫn đảm bảo được mức độ chuẩn xác của phương pháp thực hiện và thông tin truyền đạt. Phương pháp giảng dạy là trao đổi, hướng dẫn thực hiện và giải quyết quyết tình huống nhằm giúp học viên thực hành và ứng dụng ngay tại lớp học.



## Điểm nổi bật của Chương trình

---

Giảng viên chương trình được cân đối 50% là giảng viên Đại học và 50% là những Anh/Chị đang đảm nhận các công việc thực tế nhằm đảm bảo sự chia sẻ đạt được hiệu quả cao nhất

Hệ thống **ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN (Học Online)** sẽ cung cấp đầy đủ: bài đọc chính thức, bài giảng, bài đọc tham khảo, quy trình, biểu mẫu, các tình huống nhằm giúp học viên học tập hiệu quả hơn

Phòng học máy lạnh, tài liệu được in ấn cẩn thận và phát miễn phí trong suốt chương trình học. Đội ngũ học vụ chuyên nghiệp cố gắng phục vụ học viên ở mức cao nhất có thể.

---

### **Thực Tế**

*Nội dung chương trình đào tạo mang tính ứng dụng cao và áp dụng vào công việc hiệu quả*

---

### **Tiện Ích**

*Bên cạnh việc học trên lớp, học viên được cấp tài khoản và mật khẩu để truy cập vào hệ thống **TÀI LIỆU TRỰC TUYẾN***

---

### **Dịch Vụ**

*A.S.K cố gắng cung cấp các chương trình đào tạo với sự phục vụ tốt nhất và chất lượng đào tạo cao nhất*

---

### **Chứng nhận và Chứng chỉ**

*Chương trình đào tạo của Trường Đào tạo Kinh doanh A.S.K được chứng nhận và cấp chứng chỉ tốt nghiệp của Trường Đại học Kinh tế Tp.HCM*



# Nội dung dự kiến cho từng

## Học phần của Chương trình đào tạo

### **Quản Trị Văn Phòng**

(1) Tổ chức hoạt động văn phòng (2) Các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình quản trị văn phòng (3) Chương trình 5S trong hoạt động quản trị văn phòng

### **Nguyên Lý Kế Toán**

(1) Bản chất hoạt động kế toán (2) Đối tượng và phương pháp kế toán (3) Phương pháp tính giá (4) Phương pháp tổng hợp và cân đối kế toán (5) Tài khoản và ghi sổ kép.

### **Quản Trị Dịch Vụ**

(1) Bản chất của quản trị dịch vụ và hoạt động quản trị dịch vụ (2) Quy trình xác định và phát triển dịch vụ (3) Thiết kế hệ thống sản xuất và cung ứng dịch vụ (4) Các nguyên tắc trong quản lý nhu cầu và năng suất dịch vụ (5) Các yếu tố ảnh hưởng đến năng suất dịch vụ và hài lòng của khách hàng trong kinh doanh dịch vụ.

### **Kỹ Năng Quản Lý Thời Gian**

(1) Các nguyên tắc quản lý thời gian (2) Nhận diện và quản lý các yếu tố gây lãng phí thời gian (3) Phương pháp nói không phù hợp và hiệu quả (4) Nguyên tắc thiết lập thứ tự ưu tiên trong công việc (5) Nguyên tắc thiết lập và tổ chức công việc tốt

### **Kỹ Năng Đàm Phán Thương Lượng**

(1) Khái quát về đàm phán, thương lượng (2) Nghệ thuật đàm phán (3) Cấu trúc một cuộc đàm phán, thương lượng (4) Quy trình thực hiện đàm phán, thương lượng (5) Kỹ thuật đàm phán, thương lượng trong kinh doanh

### **Kỹ Năng Tư Duy Sáng Tạo**

(1) Quy trình nhận diện vấn đề và giải quyết vấn đề (2) Tư duy sáng tạo (3) Các công cụ, kỹ thuật và phương pháp áp dụng trong tư duy sáng tạo (4) Các công cụ, kỹ thuật, phương pháp ra quyết định trong hoạt động quản lý.

**Chương trình đào tạo** được thiết kế với 5 học phần – Mỗi học phần bao gồm 18 buổi học trên lớp. Các học phần được thiết kế linh hoạt để học viên có thể bắt đầu chương trình với bất kỳ học phần nào đều có thể tiếp nhận được kiến thức từ chương trình.

**Học phần** “Kiến thức kinh tế và Kỹ năng kinh doanh” giúp học viên những thông tin về quản lý doanh nghiệp và rèn luyện những kỹ năng cần thiết mà bất cứ nhân viên nào

# Nội dung dự kiến cho từng

## Học phần của Chương trình đào tạo

### **Quản Trị Học**

(1) Quản trị và một số vấn đề có liên quan (2) Thông tin và ra quyết định (3) Hoạch định và chiến lược (4) Quản trị và chức năng tổ chức (5) Phong cách lãnh đạo và động viên (6) Quản trị và hoạt động kiểm soát

### **Tâm Lý Quản Lý**

(1) Tâm lý và tâm lý học quản lý (2) Con người trong hệ thống quản lý dưới góc độ tâm lý (3) Tâm lý trong hoạt động lãnh đạo (4) Tâm lý ứng dụng trong hoạt động quản lý nhân sự

### **Hành Vi Tổ Chức**

(1) Cơ sở hành vi cá nhân (2) Nhận thức và ra quyết định của cá nhân (3) Giá trị, thái độ và mức độ hài lòng trong công việc (4) Cơ sở của hành vi nhóm (5) Truyền thông trong nhóm và trong tổ chức (6) Quyền lực và mâu thuẫn trong nhóm

### **Marketing Cơ Bản**

(1) Bản chất của hoạt động Marketing trong doanh nghiệp (2) Thông tin Marketing và nghiên cứu Marketing (3) Chiến lược Marketing mix (4) Chính sách giá (5) Chính sách sản phẩm (6) Chính sách phân phối (7) Chính sách xúc tiến – quảng bá

**Học phần** với 4 môn học sẽ giúp cho học viên nghiên cứu nhiều hơn các lĩnh vực trong hoạt động của một doanh nghiệp.

**Học viên tham dự** chương trình sẽ được cấp user name và password. Trong phân hệ “**ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN**” của chương trình. Sau mỗi buổi học, học viên sẽ phải làm bài kiểm tra trắc nghiệm để ôn tập lại kiến thức. Sau mỗi môn học sẽ có bài kiểm tra để đánh giá mức độ vận dụng kiến thức. Phân hệ **ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN** cũng sẽ cung cấp cho học viên toàn bộ: bài giảng, đề cương, tài liệu đọc bắt buộc, tài liệu đọc tham khảo, quy trình, biểu mẫu, tình huống tham khảo



# Nội dung dự kiến cho từng

## Học phần của Chương trình đào tạo

### Nhận Diện Bản Thân – Định Hướng Nghề Nghiệp (3 buổi)

(1) Nhận diện cá nhân và những sở thích, đam mê của cá nhân về công việc  
(2) Nhận diện và phân tích các điểm mạnh, điểm yếu của cá nhân (3) Xây dựng sứ mạng, hoài bão của cá nhân (4) Xây dựng hệ thống mục tiêu cân bằng với 4 khía cạnh: yếu tố nội tại, yếu tố khách quan, yếu tố kiến thức và việc học tập

### Kỹ năng lập Kế hoạch và tổ chức Công việc (3 buổi)

(1) Mục đích và mục tiêu thực hiện công việc (2) Triển khai kế hoạch thực thi công việc bằng các công cụ hữu hiệu (3) Kiểm soát/ kiểm tra quá trình thực hiện/ Quản trị rủi ro và phòng ngừa sai lỗi

### Kỹ năng giao tiếp và lắng nghe (3 buổi)

(1) Giao tiếp/Các mô hình, hình thức giao tiếp (2) Văn hóa giao tiếp của người VN/ Ấn tượng ban đầu trong giao tiếp (3) Giao tiếp ngôn ngữ - Giao tiếp phi ngôn ngữ / Lắng nghe chủ động

### Kỹ năng trình bày – thuyết trình (3 buổi)

(1) Kỹ năng đọc, kỹ năng nói (2) Quy trình thực hiện một bài trình bày, thuyết trình hiệu quả (3) Những phương pháp, kỹ thuật trong quá trình trình bày, thuyết trình (4) Những bài tập để nói hay, thuyết trình tốt và hùng biện xuất sắc.

### Kỹ năng lãnh đạo nhóm (3 buổi)

(1) Nhóm và hoạt động nhóm. Các nguyên tắc cơ bản khi hoạt động nhóm  
(2) Quy trình tổ chức, vận hành nhóm nhằm đạt được mục tiêu chung đã xác định (3) Các kỹ năng thường được sử dụng trong hoạt động nhóm (4) Vượt qua khó khăn, trở ngại trong hoạt động nhóm

### Kỹ năng suy nghĩ tích cực (3 buổi)

(1) Xây dựng tư duy tích cực/ Tự tạo động lực trong công việc (2) Xây dựng thói quen hiệu quả trong công việc (3) Phương pháp vượt qua căng thẳng trong công việc (4) Quản lý công việc và phát triển cá nhân

**Học phần** với 6 kỹ năng mềm sẽ giúp cho học viên rèn luyện các kỹ năng hỗ trợ trong cuộc sống và trong quá trình làm việc của cá nhân mình.

Sau thời gian học lý thuyết, học viên sẽ có **12 tuần (không lên lớp)** làm đề tài ứng dụng những kiến thức mình học vào trong công việc hoặc cuộc sống của cá nhân. Trong 12 tuần này học viên sẽ có 1 giáo viên hướng dẫn để thực hiện dự án.

Tổng thời gian học trên lớp, thực tập, thực hiện đề tài và thời gian dự trữ là **12 tháng**

# Nội dung dự kiến cho từng

## Học phần của Chương trình đào tạo

### **Quản Trị Văn Phòng Nâng Cao**

(1) Quản trị và điều hành văn phòng (2) Ứng dụng ISO trong quản lý văn phòng (3) Xây dựng và duy trì văn hóa công sở

### **Quản Trị Cơ Sở Dữ Liệu**

(1) Quy trình quản lý tài liệu (2) Quy trình quản lý hồ sơ (3) Quản trị hệ thống thông tin trong doanh nghiệp (4) Tổng hợp dữ liệu (5) Thực hiện các báo cáo tổng hợp dữ liệu (6) Kỹ năng làm việc với thông tin dữ liệu

### **Chăm Sóc Phục Vụ Khách Hàng**

(1) Tâm lý trong giao tiếp khách hàng (2) Nghiệp vụ lễ tân thư ký (3) Kỹ năng tổ chức hội họp (4) Kỹ năng tổ chức công việc, tổ chức sự kiện (5) Kỹ năng lắng nghe khách hàng (6) Kỹ năng chăm sóc khách hàng nội bộ, khách hàng bên ngoài.

### **Nghiệp Vụ Văn Thư Lưu Trữ**

(1) Kỹ năng soạn thảo văn bản (2) Kỹ năng soạn thảo hợp đồng (3) Mẫu hóa văn bản (4) Quản lý và giải quyết văn bản đi đến (5) Quản lý con dấu (6) Nghiệp vụ lưu trữ văn thư

**Học phần** với 4 môn học sẽ giúp cho học viên nghiên cứu nhiều hơn các lĩnh vực trong hoạt động văn phòng của một doanh nghiệp.

**Học viên tham dự** chương trình sẽ tiếp tục tham dự học phần Chuyên viên Nhân sự để hoàn thành chương trình Quản trị Văn phòng chuyên nghiệp. Kết thúc chương trình đào tạo học viên sẽ được cấp 2 chứng chỉ của Trường Đại học Kinh tế Tp.HCM là (1) Chứng chỉ Quản trị Văn phòng chuyên nghiệp và (2) Chứng chỉ Chuyên viên Nhân sự.

# Nội dung dự kiến cho từng

## Học phần của Chương trình đào tạo

<b>Chân dung Chuyên viên Nhân sự (1 buổi)</b> Tổ chức chuyên viên nhân sự Công việc của CV Nhân sự Định hướng phát triển nghề nghiệp của CV Nhân sự	<b>Tìm kiếm và tuyển dụng nhân sự (3 buổi)</b> Tìm kiếm nhân sự Tuyển dụng nhân sự Quản lý tài năng
<b>Nghiệp vụ HC Văn phòng (2 buổi)</b> Hành chính & nghiệp vụ HC Chức năng nhiệm vụ cơ cấu tổ chức của các bộ phận trong DN Nghiệp vụ hành chính VP	<b>Chính sách và QH lao động (3 buổi)</b> QT thực hiện BHXH và BHYT Thỏa ước lao động tập thể Luật lao động
<b>Thiết kế công việc (3 buổi)</b> Thiết kế công việc Xây dựng bản mô tả công việc Xây dựng bản tiêu chuẩn CV	<b>Xây dựng thang bảng lương trong doanh nghiệp (3 buổi)</b> Thiết kế thang bảng lương NV Động viên khuyến khích nhân viên
<b>Luật lao động (3 buổi)</b> Tổng quan về luật lao động Quan hệ lao động giữa người lao động và người sử dụng lao động	

**Học phần** với 18 buổi học sẽ cung cấp cho học viên những kiến thức và kỹ năng cơ bản để thực hiện công việc quản lý nhân sự trong doanh nghiệp.



# Đội ngũ Giảng viên dự kiến Và Một số lưu ý về Chương trình đào tạo

- Tổng thời gian học lý thuyết là **72 buổi (24 tuần)**
- Học viên tham dự chương trình sẽ được cấp user name và password. Trong phân hệ “**ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN**” của chương trình. Sau mỗi buổi học, học viên sẽ phải làm bài kiểm tra trắc nghiệm để ôn tập lại kiến thức. Sau mỗi môn học sẽ có bài kiểm tra để đánh giá mức độ vận dụng kiến thức. Phân hệ **ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN** cũng sẽ cung cấp cho học viên toàn bộ: bài giảng, đề cương, tài liệu đọc bắt buộc, tài liệu đọc tham khảo, quy trình, biểu mẫu, tình huống tham khảo
- Sau thời gian học lý thuyết, học viên sẽ có **12 tuần (không lên lớp)** làm đề tài ứng dụng những kiến thức mình học vào trong công việc hoặc cuộc sống của cá nhân. Trong 6 tuần này học viên sẽ có 1 giáo viên hướng dẫn để thực hiện dự án.
- Tổng thời gian học trên lớp, thực tập, thực hiện đề tài, thời gian nghỉ giữa các học phần và thời gian dự trữ là **12 tháng**

---

### ThS Nguyễn Hữu Thọ

Giảng viên Đại học Kinh tế Tp.HCM

---

### Thầy Diệp Quốc Bảo

Giảng viên Đại học Kinh tế Tp.HCM

---

### Thầy Nguyễn Trần Minh Thành

Giảng viên Đại học Kinh tế Tp.HCM

---

### ThS Nguyễn Văn Hóa

Giảng viên Đại học Kinh tế Tp.HCM

---

### NCS Đỗ Kiên Trung

Giảng viên Đại học Kinh tế Tp.HCM

---

### ThS Đinh Chí Thành

Chuyên gia tư vấn doanh nghiệp

---

### Thầy Trần Phi Bằng

Trưởng phòng Kinh doanh Manulife

---



# Lịch Khai giảng Năm 2013

Năm 2013, Trường Đào tạo Kinh doanh A.S.K sẽ khai giảng 08 khóa Quản trị Văn phòng chuyên nghiệp – P.O.M với lịch khai giảng chi tiết như sau:

- Khóa tháng 01/2013: Ngày **14/01/2013**
- Khóa tháng 03/2013: Ngày **04/03/2013**
- Khóa tháng 04/2013: Ngày **15/04/2013**
- Khóa tháng 06/2013: Ngày **03/06/2013**
- Khóa tháng 07/2013: Ngày **15 /07/2013**
- Khóa tháng 09/2013: Ngày **09/09/2013**
- Khóa tháng 10/2013: Ngày **21/10/2013**
- Khóa tháng 12/2013: Ngày **02/12/2013**

Chương trình được tổ chức vào tối 2 – 4 – 6 hàng tuần

## Địa điểm học:

- Trường Đào tạo Kinh doanh A.S.K
- Tòa nhà Sovilaco – Lầu 6 – 01 Phố Quang – P.2 – Q. Tân Bình (gần rạp Tân Sơn Nhất)

**Học phí: 8.500.000** đồng/ học viên (Có chính sách giảm học phí lên đến 20% - Vui lòng liên hệ nhà trường để thêm thông tin chi tiết)

## Thông tin liên hệ:

### **Trường Đào tạo Kinh doanh A.S.K**

145 Điện Biên Phủ (lầu 8) - P. Đa Kao – Q.1

01 Phố Quang (lầu 6) – P.2 – Q. Tân Bình

ĐT: **(08) 3.99.77.484**

Fax: (08) 3.82.57.848

Website: [www.ASK.edu.vn](http://www.ASK.edu.vn)

Email: [daotao@ask.edu.vn](mailto:daotao@ask.edu.vn)

