



## NỘI DUNG ÔN TẬP THI HỌC PHẦN QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG – 2TC - ĐH Bộ môn Chiến lược và chính sách nhân lực

### I - NHÓM CÂU HỎI 1

#### **Chương 1**

1. Phân tích các chức năng tham mưu, giúp việc, hậu cần của hành chính văn phòng. Liên hệ thực tiễn.
2. Giải thích các nhận định về khái niệm, chức năng và nhiệm vụ của hành chính văn phòng. Lấy ví dụ minh họa.
3. Phân tích và giải thích các nhận định về khái niệm, vai trò của quản trị hành chính văn phòng. Lấy ví dụ minh họa.
4. Trình bày các chức danh hành chính văn phòng? Liên hệ thực tiễn.

#### **Chương 2**

5. Vì sao nói tổ chức cuộc họp là một hoạt động quản trị hành chính quan trọng trong doanh nghiệp? Việc tổ chức cuộc họp nhằm mục đích gì? Liên hệ thực tiễn.
6. Phân tích và giải thích các nhận định về khái niệm, mục đích, ý nghĩa của cuộc họp, hội nghị, hội thảo. Lấy ví dụ minh họa.
7. Vì sao khâu chuẩn bị được xem là yếu tố quyết định hiệu quả của một cuộc họp? Trình bày các công việc cần thực hiện trong giai đoạn chuẩn bị/trong quá trình tiến hành cuộc họp/sau khi kết thúc cuộc họp. Lấy ví dụ minh họa.

#### **Chương 3**

8. Phân tích và giải thích các nhận định về khái niệm, vai trò của tổ chức tiếp khách. Lấy ví dụ minh họa.
9. Phân tích các nguyên tắc cơ bản trong tổ chức tiếp khách? Vì sao cần tuân thủ các nguyên tắc trong hoạt động tiếp khách?
10. Phân tích mối quan hệ giữa các phương thức giao tiếp (giao tiếp ngôn từ và giao tiếp phi ngôn từ) trong tiếp khách? Lấy ví dụ minh họa.
11. Phân tích và giải thích các nhận định về nội dung/quy trình tổ chức tiếp khách. Lấy ví dụ minh họa.
12. Vì sao sau khi tiếp khách vẫn cần duy trì mối quan hệ với khách? Hãy nêu một số cách mà doanh nghiệp có thể sử dụng để duy trì mối quan hệ với khách.
13. Giai đoạn nào trong quy trình tiếp khách có ảnh hưởng lớn nhất đến hiệu quả tiếp khách? Vì sao?

#### **Chương 4**

14. Phân tích và giải thích các nhận định về khái niệm, vai trò của tổ chức chuyển công tác. Lấy ví dụ minh họa.
15. Phân tích các yêu cầu, nội dung cơ bản của kế hoạch chuyển công tác? Lấy ví dụ minh họa.
16. Phân tích các nhiệm vụ cần thực hiện khi tiến hành công việc trong/sau chuyển công tác? Lấy ví dụ minh họa.



## Chương 5

17. Phân tích và giải thích các nhận định về nguyên tắc trong quản lý và giải quyết văn bản. Lấy ví dụ minh họa.

18. Phân tích các bước nội dung công việc chính trong quản lý và giải quyết văn bản đi/đến? Liên hệ thực tiễn.

19. Phân tích các nội dung công việc khi sử dụng và bảo quản con dấu? Liên hệ thực tiễn.

20. Phân tích các công việc cơ bản cần thực hiện trong lưu trữ tài liệu? Liên hệ thực tiễn.

## Chương 6

21. Phân tích và giải thích các nhận định về khái niệm, yêu cầu trong quản lý thiết bị văn phòng. Lấy ví dụ minh họa.

21. Phân tích các nội dung tổ chức quản lý thiết bị văn phòng. Liên hệ thực tiễn.

## II - NHÓM CÂU HỎI 2

1. Xây dựng kế hoạch tổ chức: hội nghị khách hàng/hội nghị quán triệt Nghị quyết Trung ương Đảng/cuộc họp tổng kết/cuộc họp triển khai kế hoạch phát triển sản phẩm mới/hội thảo trong nước/hội thảo quốc tế/cuộc họp báo/buổi tọa đàm/lễ khai trương điểm bán hàng mới/hội nghị người lao động/hội nghị sơ kết quý/họp sơ kết 6 tháng đầu năm/họp phổ biến quy chế mới...

2. Xử lý tình huống các đối tượng yêu cầu được gặp Giám đốc trong khi Giám đốc đang bận: khách hàng khiếu nại về sản phẩm/công nhân nhà máy muốn giải quyết vấn đề nợ lương/đối tác đến gặp theo lịch đã hẹn...

3. Xây dựng kế hoạch chuyến công tác cho Giám đốc: đi nước ngoài để nghiên cứu về phát triển thị trường/để ký hợp đồng xuất khẩu sản phẩm/tham dự hội thảo/để kiểm tra hoạt động các chi nhánh tại địa phương/đi nước ngoài để bàn bạc về việc hợp tác kinh doanh/đi nước ngoài dự hội thảo/để giải quyết việc đối tác gặp sự cố sau khi bán sản phẩm/tham gia đấu thầu xây dựng chi nhánh công ty...

4. Xây dựng kế hoạch chuyến công tác cho cán bộ nhân viên của công ty đi trao đổi kinh nghiệm và đào tạo tại nước ngoài...

5. Thiết kế sổ quản lý văn bản đến cho một doanh nghiệp tiếp nhận dưới 2000 văn bản/ 2000 đến dưới 5000 văn bản/ trên 5000 văn bản một năm và nhập sổ văn bản đến gần nhất.

6. Thiết kế sổ quản lý văn bản đi cho một doanh nghiệp ban hành dưới 500 văn bản/ 500 đến dưới 2000 văn bản/ trên 2000 văn bản một năm và nhập sổ văn bản đi gần nhất.

7. Xây dựng kế hoạch mua sắm/ định mức trang thiết bị văn phòng cho một doanh nghiệp cụ thể.

8. Lập biên bản kiểm tra quản lý, sử dụng trang thiết bị văn phòng cho một doanh nghiệp cụ thể.

*Hà Nội, ngày tháng năm 2026*

**Trưởng Bộ môn**

**TS. Nguyễn Thị Liên**

