



**NỘI DUNG ÔN TẬP**  
**HỌC PHẦN: QUẢN TRỊ HÀNH CHÍNH VĂN PHÒNG – 3TC - ĐH**  
**BỘ MÔN: CHIẾN LƯỢC VÀ CHÍNH SÁCH NHÂN LỰC**

**I. Nhóm câu hỏi 1, 2**

1. Khái niệm, nhiệm vụ, chức năng của hành chính văn phòng?
2. Vai trò và nội dung của quản trị hành chính văn phòng?
3. Khái niệm, chức năng và nhiệm vụ của nhà quản trị hành chính văn phòng?
4. Khái niệm, tiêu chuẩn của thư ký văn phòng?
5. Khái niệm và phân loại cuộc họp, hội nghị, hội thảo?
5. Các công việc cần thực hiện để chuẩn bị cho cuộc họp, hội nghị, hội thảo?
6. Các công việc cần thực hiện khi tổ chức cuộc họp, hội nghị, hội thảo?
7. Các công việc cần thực hiện sau khi tổ chức cuộc họp, hội nghị, hội thảo?
8. Khái niệm, vai trò, nguyên tắc của tiếp khách trong doanh nghiệp?
9. Phân loại khách?
10. Phương thức giao tiếp trong tiếp khách?
11. Các công việc khi tiếp khách trực tiếp và tiếp khách qua điện thoại?
12. Xử lý các tình huống trong tiếp khách?
13. Khái niệm, phân loại chuyến công tác?
14. Nội dung xây dựng kế hoạch chuyến công tác?
15. Nội dung tiến hành các công việc trong và sau chuyến công tác?
16. Khái niệm, phân loại văn bản, nguyên tắc quản lý văn bản?
17. Nội dung quản lý, giải quyết văn bản đến, văn bản đi?
18. Nội dung công tác lưu trữ tài liệu của doanh nghiệp?
19. Khái niệm, yêu cầu đối với quản lý thiết bị văn phòng?
20. Phân loại thiết bị văn phòng?
21. Nội dung tổ chức quản lý thiết bị văn phòng?



## **II. Nhóm câu hỏi 3**

1. Xây dựng kế hoạch tổ chức một hội nghị, hội thảo, cuộc họp, tọa đàm, buổi lễ... theo các nội dung cụ thể cho một doanh nghiệp cụ thể.
2. Xử lý các tình huống cụ thể liên quan đến tổ chức tiếp khách tại doanh nghiệp.
3. Xây dựng kế hoạch chuyển công tác trong nước (nước ngoài) để thực hiện các nhiệm vụ cụ thể của doanh nghiệp.
4. Thiết kế sổ quản lý văn bản đến, văn bản đi cho một doanh nghiệp cụ thể.

-...

*Hà Nội, ngày tháng năm 2025*

**Trưởng Bộ môn**

**TS. Nguyễn Thị Liên**