



## 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. Tại sao nói “hành chính văn phòng không chỉ là công việc giấy tờ mà còn bao gồm các hoạt động dịch vụ hậu cần trong cơ quan, doanh nghiệp”, “Quản trị hành chính văn phòng là quá trình tổ chức quản lý các hoạt động hành chính văn phòng nhằm tối ưu hiệu suất công việc giấy tờ và dịch vụ hậu cần của cơ quan, doanh nghiệp trong quản lý, điều hành”? Lấy ví dụ minh họa.
2. Phân tích các vai trò của quản trị hành chính văn phòng. Lấy ví dụ minh họa.
3. Trình bày các chức danh hành chính văn phòng? Liên hệ thực tiễn.

#### **Chương 2**

4. 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.
5. 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**

6. Tại sao nói “Tổ chức tiếp khách giúp tạo lập, duy trì, phát triển các mối quan hệ tốt đẹp, bền lâu với khách hàng trong quá trình hoạt động của cơ quan doanh nghiệp”, “Tổ chức tiếp khách giúp giải quyết nhu cầu công việc liên quan đến khách một cách thuận lợi, thông suốt”, “Tổ chức tiếp khách giúp xây dựng hình ảnh, truyền thông các giá trị văn hoá tốt đẹp của cơ quan, doanh nghiệp”. Lấy ví dụ minh họa.
7. 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?
8. 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.
9. Giai đoạn tiếp xúc ban đầu với khách có vai trò như thế nào trong toàn bộ quá trình tiếp khách? Hãy nêu ví dụ về cách tạo ấn tượng tốt với khách ngay từ lần gặp đầu tiên.
10. Trong giai đoạn trao đổi với khách, người tiếp khách cần chú ý những nội dung nào? Vì sao kỹ năng lắng nghe lại quan trọng trong giai đoạn này?
11. 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.



12. Giai đoạn nào trong quy trình tiếp khách có ảnh hưởng lớn nhất đến hiệu quả tiếp khách? Vì sao?

#### **Chương 4**

13. Tại sao nói: “Tổ chức chuyên công tác khoa học, bài bản giúp cơ quan, doanh nghiệp tiết kiệm thời gian, nhân lực và tài chính”, “Tổ chức chuyên công tác góp phần tăng tính chuyên nghiệp của bộ máy văn phòng”, “Để thực hiện mục tiêu chuyên công tác, đoàn công tác cần phối hợp chặt chẽ với các bộ phận có liên quan trong cơ quan/doanh nghiệp”? Lấy ví dụ minh họa.

14. Phân tích các yêu cầu, nội dung cơ bản của kế hoạch chuyên công tác? Lấy ví dụ minh họa.

15. Phân tích các nhiệm vụ cần thực hiện khi tiến hành công việc trong/sau chuyến công tác? Lấy ví dụ minh họa.

#### **Chương 5**

16. Tại sao nói: “Trong quản lý và giải quyết văn bản cần đảm bảo nguyên tắc tập trung và thống nhất”, “Trong quản lý và giải quyết văn bản cần đảm bảo nguyên tắc xử lý kịp thời”, “Trong tổ chức lưu trữ tài liệu thì các tài liệu, thông tin, dữ liệu cần được lưu trữ thành cơ sở dữ liệu chung, theo chuỗi dữ liệu lịch sử”? Lấy ví dụ minh họa.

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

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

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

#### **Chương 6**

20. Tại sao nói: “Quản lý thiết bị văn phòng phải phù hợp với kế hoạch phát triển của cơ quan, doanh nghiệp”, “Giám sát, kiểm tra là khâu quan trọng trong tổ chức quản lý thiết bị văn phòng”. Lấy ví dụ minh họa.

21. Phân tích nội dung xây dựng kế hoạch và định mức/tổ chức sử dụng trang 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 chuyên 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 tại Đà Nẵng/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 cho đối tác



trong nước/tham gia đấu thầu xây dựng chi nhánh công ty ở nước ngoài/tham gia đấu thầu xây dựng chi nhánh công ty ở Phú Quốc.

4. Xây dựng kế hoạch chuyển công tác cho cán bộ nhân viên của công ty đi trao đổi kinh nghiệm và đào tạo tại Nhật Bản.
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 05 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 05 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**