

ĐỀ THI KẾT THÚC MÔN HỌC

HỌC KỲ: I

NĂM HỌC: 2022 – 2023

Bậc đào tạo: CAO ĐẲNG (C1)

Đề số 01

Môn học: Quản trị văn phòng

Khóa/Lớp: Khóa 21/Lớp 21C1-QTD1 Ngày thi: ____ / ____ / 2022

Thời gian thi: 90 phút (không kể thời gian phát đề)

- Sinh viên không được sử dụng tài liệu

Câu 1 (3,0 điểm)

Các em hãy trình bày nghệ thuật ứng xử của lễ tân khi tiếp khách qua điện thoại.

Câu 2 (3,0 điểm)

Các em hãy trình bày khái niệm và chức năng của văn phòng.

Câu 3 (4,0 điểm)

Anh/ chị hãy soạn thảo một văn bản với nội dung như sau:

Với vai trò là chuyên viên phòng Quản lý Đào tạo – Trường Cao đẳng Y (Trực thuộc Ủy ban Nhân dân Thành phố X), anh/chị hãy soạn thảo văn bản về lịch nghỉ Tết Nguyên đán năm 2023 cho toàn thể Sinh viên nhà trường biết để cập nhật thông tin.

Lưu ý: Khi soạn thảo văn bản cần thực hiện đầy đủ các yêu cầu sau:

- + Canh lề văn bản, trình bày đúng các yêu cầu về thể thức và kỹ thuật trình bày từng thành phần thể thức của văn bản;
- + Đặt tên văn bản đúng quy định, phù hợp nội dung và thẩm quyền ban hành;
- + Bố cục văn bản hợp lý;
- + Trình bày nội dung đúng yêu cầu đề bài;
- + Đặt câu, dùng từ đúng quy tắc chính tả tiếng Việt;
- + Trình bày sạch, đẹp.

Hết

GHI CHÚ: CÁN BỘ COI THI KHÔNG ĐƯỢC GIẢI THÍCH GÌ THÊM.

P.TRƯỞNG KHOA
(Ký tên và ghi rõ họ tên)

TRƯỞNG BỘ MÔN
(Ký tên và ghi rõ họ tên)

GIẢNG VIÊN RA ĐỀ
(Ký tên và ghi rõ họ tên)

Th.S Trịnh Hoàng Hiệp

Th.S Lữ Xuân Trang

Võ Thị Kim Thư

ĐÁP ÁN ĐỀ THI KẾT THÚC MÔN HỌC

HỌC KỲ: I NĂM HỌC: 2022 – 2023

Bậc đào tạo: CAO ĐẲNG (C1)

Đáp án đề số:01

Môn học: Quản trị văn phòng

Khóa/Lớp:Khóa 21/Lớp 21C1-QTD1 Ngày thi: ____ / ____ / 2022

Đáp án đề thi gồm 04 trang

Câu hỏi	Nội dung	Điểm
Câu 1	Phần 1 (1,0 điểm)	
	❖ Giọng nói qua điện thoại: - Nói rõ ràng - Nói giọng bình thường - Nói với tốc độ vừa phải - Chọn đúng từ ngữ - Nói thấp giọng - Nhấn mạnh nội dung chính - Giọng nói cần có âm điệu. - Lịch sự, mỉm cười trong lúc nói chuyện.	1,0
	Phần 2 (1,5 điểm)	
	❖ Nghệ thuật ứng xử khi nghe điện thoại - Một số nguyên tắc khi nghe điện thoại. - Trả lời ngay - Tự xưng danh - Ghi số điện thoại và tên khách hàng. * Biết cách trả lời trong các trường hợp đặc biệt. + Trường hợp giám đốc bận. + Trường hợp cho người gọi biết tin tức. + Trường hợp để lại lời nhắn.	1,5

	+ Chuyển đường dây + Kết thúc cuộc điện đàm	
	Phần 3 (0,5 điểm)	
	❖ Một số nguyên tắc khi gọi điện thoại. - Chuẩn bị trước nội dung. - Tìm số điện thoại ghi nhanh ra giấy. - Bấm số điện thoại cẩn thận. - Tự xưng danh. - Trình bày rõ mục đích cuộc gọi. - Kết thúc cuộc gọi.	0,5
Câu 2	Phần 1 (0,5 điểm)	
	Khái niệm văn phòng - Văn phòng là bộ máy điều hành tổng hợp của cơ quan, doanh nghiệp; là nơi thu thập thông tin hỗ trợ cho hoạt động quản lý; là nơi chăm lo mọi lĩnh vực dịch vụ hậu cần đảm bảo các điều kiện vật chất cho hoạt động của mỗi cơ quan tổ chức	0,5
	Phần 2 (2,5 điểm)	
	a.Văn phòng có 3 chức năng : - Chức năng tham mưu (văn bản), tổng hợp (thông tin) - Chức năng điều hành - Chức năng hậu cần	0,5
	b.Chức năng tham mưu tổng hợp: Đây là chức năng chính của văn phòng, giúp việc một cách cụ thể từ khâu tiếp nhận công việc đến thu thập, xử lý thông tin và hình thành các phương án giải quyết công việc để trình thủ trưởng lựa chọn và quyết định	0,5

	c.Chức năng hậu cần quản trị Là chức năng phục vụ, đáp ứng các điều kiện về vật chất và trang thiết bị cho hoạt động của văn phòng và cả cơ quan	0,5
	d.Chức năng giúp việc điều hành Văn phòng là đơn vị trực tiếp giúp cho việc điều hành quản lý của ban lãnh đạo cơ quan đơn vị thông qua các công việc cụ thể như: ➤ Xây dựng chương trình kế hoạch công tác quý, tháng, tuần, ngày và tổ chức triển khai thực hiện các kế hoạch đó. ➤ Thực hiện các hoạt động lễ tân, tổ chức các hội nghị, các chuyến đi công tác, tư vấn cho lãnh đạo về công tác soạn thảo văn bản...	1,0
Câu 3	Soạn thảo văn bản: đạt các yêu cầu sau - Canh lề văn bản, trình bày đúng các yêu cầu về thể thức và kỹ thuật trình bày từng thành phần thể thức của văn bản - Đặt tên văn bản đúng quy định, phù hợp nội dung và thẩm quyền ban hành - Bố cục văn bản hợp lý - Trình bày nội dung đúng yêu cầu đề bài - Đặt câu, dùng từ đúng quy tắc chính tả tiếng Việt; - Trình bày sạch, đẹp.	4,0
Cộng điểm		10,0 điểm

Câu 3. Soạn thảo văn bản.

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ X
TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 01/TB-CDY

Thành phố X, ngày 05 tháng 01 năm 2023

THÔNG BÁO
V/v Lịch nghỉ Tết Nguyên đán năm 2023

Theo kế hoạch đào tạo năm học 2022-2023, trường Cao đẳng Y thông báo kế hoạch nghỉ Tết Nguyên đán cho Sinh viên như sau:

- Đối tượng nghỉ Tết Nguyên đán:** Tất cả Sinh viên đang theo học tại nhà trường
Thời gian nghỉ: từ ngày 15/01/2023 đến ngày 05/02/2023
- Thời gian học lại:** ngày 06/02/2023 Sinh viên học lại theo thời khóa biểu.
- Tổ chức thực hiện:**

Ban giám hiệu nhà trường yêu cầu Trưởng phòng Thanh tra – CTHSSV; Trưởng khoa; Giáo viên chủ nhiệm; đơn vị liên quan có trách nhiệm thông báo lịch nghỉ Tết Nguyên đán năm 2023 đến Sinh viên và nhắc nhở Sinh viên trở lại học tập đúng thời gian đã thông báo trên.

Sinh viên thực hiện nghiêm túc thông báo này./.

Nơi nhận:

- BGH (để báo cáo);
- Các phòng, khoa, trung tâm;
- Thông báo toàn trường;
- Đăng Website của trường;
- Lưu VT.

HIỆU TRƯỞNG

NGUYỄN VĂN B

Hết

TRƯỞNG KHOA/TRƯỞNG BỘ MÔN
(Ký và ghi rõ họ tên)

GIẢNG VIÊN SOẠN ĐÁP ÁN
(Ký và ghi rõ họ tên)

Th.S Lữ Xuân Trang

Võ Thị Kim Thư