



TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HIẾN
KHOA NGOẠI NGỮ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần

- Tên học phần: Tiếng Anh hành chính văn phòng
- Mã học phần: ENG335
- Số tín chỉ: 2 (1/1/2)
- Cấp đào tạo: Đại học
- Loại học phần: Bắt buộc
- Học phần trước: ENG317, ENG320
- Đơn vị phụ trách: Khoa Ngoại ngữ
- Số giờ tín chỉ: 45 tiết, trong đó:
 - Lý thuyết: 13 tiết
 - Thực hành: 30
 - Thực tập: 0
 - Đồ án/ Khóa luận: 0

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

- Họ và tên: Thái Nguyễn Tố Loan
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Ngoại ngữ - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 0947772676
- Email: loantnt@vhu.edu.vn

Giảng viên 2:

- Họ và tên: La Thị Hồng Loan
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Ngoại ngữ - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 0902538841
- Email: loanlh@vhu.edu.vn

3. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần gồm 6 bài với 6 chủ đề khác nhau, cung cấp cho người học kiến thức tổng quát về các kỹ năng nghe, nói, đọc, viết tiếng Anh, nhằm giúp người học có thể tự tin giao tiếp tốt bằng tiếng Anh trong một số chủ đề và tình huống hằng ngày. Người học được giới thiệu các mẫu câu cơ bản và từ vựng thông dụng, cần thiết trong các hoạt động giao tiếp và trao đổi thông tin. Ngoài ra, học phần giới thiệu thêm các kiến thức về đời sống, văn hoá, ẩm thực, thể thao, và du lịch qua các bài đọc.

4. Mục tiêu của học phần

Học phần có những mục tiêu:

- Cung cấp các thuật ngữ tiếng Anh sử dụng trong lĩnh vực văn phòng, đồng thời trang bị cho sinh viên những kiến thức và kỹ năng cơ bản cần thiết để làm việc trong môi trường văn phòng.

- Cung cấp nhiều bối cảnh khác nhau trong lĩnh vực văn phòng để rèn luyện kỹ năng giao tiếp bằng tiếng Anh, kỹ năng xử lý tình huống, xử lý thông tin qua điện thoại, cũng như kỹ năng thuyết trình.

- Trang bị kiến thức từ vựng tiếng Anh thương mại thông qua các bài tập trong giáo trình;

- Phát triển kỹ năng phân tích và tư duy phản biện qua các bài tập nghiên cứu tình huống (case studies).

5. Chuẩn đầu ra của học phần

TT	Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra Sau khi hoàn tất môn học/học phần SV có thể:
5.1.		Về kiến thức
5.1.1	CLO1	Sử dụng các khái niệm và kiến thức cơ bản về quản trị văn phòng và giao tiếp
5.1.2	CLO2	Phân loại các quy trình ghi chép, thu thập, phân tích thông tin và lên kế hoạch cho các cuộc họp, chuyển công tác
5.1.3	CLO3	Áp dụng các kỹ năng làm việc nhóm và giao tiếp để tăng cường các mối quan hệ và kết quả làm việc hiệu quả
5.1.4	CLO4	Thực hành kỹ năng giải quyết vấn đề và quản lý để đưa ra giải pháp hiệu quả trong văn phòng
5.1.5	CLO5	Khuyến khích nhận thức về trách nhiệm, phẩm chất đạo đức và nhân cách của người kinh doanh
5.1.6	CLO6	Duy trì việc học tập suốt đời, niềm đam mê nghề nghiệp và tinh thần kinh doanh

TT	Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra Sau khi hoàn tất môn học/học phần SV có thể:
5.2.	Về kỹ năng	
5.2.1.	CLO7	Thực hiện được kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng phản biện khi làm việc trong môi trường văn phòng công sở
5.2.2.	CLO8	Thực hiện kỹ năng mềm cần thiết để xử lý thông tin một cách hiệu quả trong các tình huống như kỹ năng làm việc nhóm, tổ chức hội họp, lập kế hoạch và quản lý thời gian khi làm việc với đồng nghiệp và khách hàng
5.2.3.	CLO9	Thực hiện kỹ năng giao tiếp, đáp ứng sự hài lòng của khách hàng, cũng như kỹ năng xử lý các vấn đề qua điện thoại.
5.3.	Về mức độ tự chủ và trách nhiệm	
5.3.1.	CLO10	Tham gia thảo luận, phối hợp và đóng góp cho các hoạt động nhóm hiệu quả, chịu trách nhiệm đối với nhóm.
5.3.2.	CLO11	Thể hiện mối quan tâm bằng phát biểu cá nhân và chịu trách nhiệm cá nhân
5.3.3.	CLO12	Thực hiện nghiêm túc nội quy đạo đức nghề nghiệp và ý thức trách nhiệm xã hội khi làm việc trong các doanh nghiệp và cơ quan nhà nước.

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo và Chuẩn đầu ra học phần

Chuẩn đầu ra	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PLO10	PLO11	PLO12	PLO13
CLO1	X					X							
CLO2						X							
CLO3						X							
CLO4						X							
CLO5	X	X				X							
CLO6						X							
CLO7					X	X							
CLO8						X							
CLO9						X					X		
CLO10												X	
CLO11													X
CLO12					X	X				X			

Ghi chú: *PLOs (Programme Learning Outcomes): Chuẩn đầu ra cấp CTĐT*

CLOs (Course Learning Outcomes): Chuẩn đầu ra học phần

6. Nội dung chi tiết của học phần

6.1. Lý thuyết

Bài	Nội dung
Bài 1	The Office Environment
1.1.	The Office Today
1.2.	The Office in Relation to the Total Organization
1.3.	Your Role in an Office
Bài 2	Office Competencies
2.1.	Employment Outlook
2.2	Employment Competencies
Bài 3	Information Management and Efficiency
3.1.	Information Management and Technology
3.2.	Information Systems and Resources
Bài 4	Written Communication
4.1	Reading and Writing at Work
4.2	Business Correspondence
4.3	Business Report and Related Documents
Bài 5	Oral Communication:
5.1	Listening and Speaking
5.2	Planning and Preparing a Presentation

5.3	Delivering a presentation
Bài 6	Telephone Communication:
6.1	Telephone technology and Services
6.2	Effective telephone Communication

6.2. Thực hành

	Nội dung
6.2.1.	Bài tập cá nhân
	Người học hoàn thành các bài tập trong giáo trình và bài tập thực hành thêm theo yêu cầu của giảng viên hướng dẫn.
6.2.2.	Bài tập nhóm
	Hoạt động theo đôi hoặc nhóm trong đó: - Các cặp hoặc nhóm thực hành các bài tập rèn luyện kỹ năng nghe nói theo các chủ đề của bài học hoặc đóng vai trong các đoạn hội thoại luyện tập kỹ năng giao tiếp trong chương trình học. - Các cặp hoặc nhóm trình bày kết quả làm việc hoặc thảo luận trước lớp.

7. Phân bổ thời gian theo tiết

Chương	Tên Bài	Số tiết tín chỉ			
		Lý thuyết	Bài tập	Thực hành	Tổng
1	The Office Environment	2.5	15	5	22.5
2	Office Competencies	2.5	15	5	22.5
3	Information Management and Efficiency	2.5	15	5	22.5
4	Written Communication	2.5	15	5	22.5
5	Oral Communication	2.5	15	5	22.5
6	Telephone Communication	2.5	15	5	22.5
Tổng:	6 bài	15	90	30	135

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ THUYẾT TRÌNH

1. Văn hóa doanh nghiệp trong nước và quốc tế
2. Các biện pháp/ công cụ xử lý và quản lý thông tin.
3. Các yếu tố cần thiết để xây dựng bài thuyết trình hiệu quả.

8. Phương pháp giảng dạy

Giảng viên giảng dạy với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết giảng
- Phát vấn
- Động não nhanh (bài tập tư duy cá nhân)
- Hướng dẫn tự học

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp giảng dạy

Phương pháp giảng dạy	CLO1	LO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8	CLO9	CLO10	CLO11	CLO12
Thuyết giảng	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Phát vấn	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Thảo luận	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X
Động não	X	X	X	X	X	X	X	X	X			

9. Phương pháp học tập

Sinh viên học tập với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Làm việc nhóm
- Tự học, tự nghiên cứu

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp học tập

Phương pháp học tập	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8	CLO9	CLO10	CLO11	CLO12
Tóm tắt nội dung tài liệu	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Làm việc nhóm	X	X		X		X	X	X				X
Tự học, tự nghiên cứu	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

10. Nhiệm vụ của sinh viên

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp và giờ thuyết trình (sinh viên chỉ được vắng mặt tối đa 10% thời gian lên lớp của học phần).
- Đọc tài liệu tham khảo bắt buộc và bổ trợ do giảng viên giới thiệu.
- Hoàn thành đầy đủ các bài tập cá nhân, bài tập nhóm.
- Tham gia kỳ thi kết thúc học phần.

11. Thang điểm đánh giá: Điểm đánh giá quá trình và điểm thi kết thúc học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến 1 chữ số thập phân.

12. Phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập

Sinh viên được đánh giá kết quả học tập trên cơ sở hai điểm thành phần như sau:

TT	Điểm thành phần	Hình thức đánh giá	Trọng số
1	Đánh giá quá trình	- Dự lớp (10%) - Tham gia thảo luận (15%) - Thuyết trình (15%)	40%
2	Kết thúc học phần	Thi vấn đáp	60%

Ma trận quan hệ giữa Chuẩn đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá

Hình thức đánh giá	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6	CLO7	CLO8	CLO9	CLO10	CLO11	CLO12
Dự lớp										X	X	X
Tham gia thảo luận										X	X	X
Bài kiểm tra nghe	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Bài kiểm tra nói	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Thi trắc nghiệm tổng hợp	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

13. Tài liệu phục vụ cho học phần

13.1. Tài liệu chính

Oliverio, M. E., Pasewark, W. R., & White, B. R. (2018). The office: Procedures and Technology (7th ed.). Boston: Cengage Learning.

13.2. Tài liệu tham khảo

MacKenzie, A., Green, G., & Gram, N. (2012). Networking: Workplace Communication in the English Classroom. Hong Kong: Curriculum Development Institute.

Thomson, K. (2007). English for meetings. Oxford: OUP. Smith, G. D. (2007). English for telephoning. Oxford: OUP.
Lafond, C., Vine, S., & Welch, B. (2010). English for Negotiating. Oxford: OUP.
Gore, S. & Smith, G. D. (2007). English for Socializing. Oxford: OUP.
Chapman, R. (2007). English for emails. Oxford: OUP.
Grussendorf, M. (2007). English for presentation. Oxford: OUP.
Dean, S., & Zwier, L. J. (2007). English for Office & Business Conversations. First News

TP. Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm

Duyệt

Trưởng Bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Giảng viên biên soạn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Thái Nguyễn Tố Loan