

BIÊN BẢN
**Tọa đàm “Xây dựng chuẩn đầu ra ngành Quản trị văn phòng
tại Trường Đại học Nội vụ Hà Nội”**

I. Thời gian, địa điểm

1. Thời gian: 8h30' ngày 16 tháng 7 năm 2020;
2. Địa điểm: Phòng A402, Trường Đại học Nội vụ Hà Nội.

II. Thành phần tham dự

1. Chuyên gia

*** Cơ sở đào tạo**

- PGS.TS. Vũ Thị Phụng – Nguyên Chủ nhiệm Khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn;
- PGS.TS. Đào Đức Thuận – Chủ nhiệm Khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn;
- TS. Cam Anh Tuấn – Phó Chủ nhiệm Khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn;
- TS. Nguyễn Mạnh Cường – Giám đốc Phân hiệu Trường Đại học Nội vụ Hà Nội tại Quảng Nam (Nguyên Trưởng khoa Quản trị văn phòng, Trường Đại học Nội vụ Hà Nội)

*** Cơ quan, doanh nghiệp**

- Bà Nguyễn Thị Kim Anh – Chánh Văn phòng, Tập đoàn Intracom;
- Ông Vũ Bá Dụ - Phó Trưởng phòng Văn thư Lưu trữ, Văn phòng Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn.

*** Cựu sinh viên**

- Bà Trịnh Thị Vân – Trưởng phòng Hành chính, Công ty TNHH Thương mại Quảng cáo và In Phú Sỹ;
- Bà Trần Thị Hương – Nhân viên Hành chính, Viện Hàn lâm Khoa học Xã hội Việt Nam;
- Ông Nguyễn Văn Công Thành – Chuyên viên văn phòng, Trung ương Đoàn TNCSHCM;
- Bà Nguyễn Thị Nguyệt – Thư ký, Công ty Cổ phần tập đoàn HIPT;
- Bà Trương Thị Ngọc Bích – Phụ trách nhân sự, Công ty TNHH Ecopath Việt Nam;

- Ông Nguyễn Văn Việt – Phụ trách nhân sự, Tập đoàn Nguyễn Kim;
- Bà Triệu Thị Thương – Chuyên viên Hành chính nhân sự, Công ty Cổ phần Dược phẩm Việt Nam (VNA-Pharm).

2. Trường Đại học Nội vụ Hà Nội

- TS. Lê Thanh Huyền – Phó Hiệu trưởng Trường Đại học Nội vụ Hà Nội;
- ThS. Nguyễn Thị Kim Chi – Phó Trưởng khoa, Khoa Quản trị văn phòng;
- ThS. Hoàng Văn Thanh – Chánh Văn phòng;
- ThS. Nguyễn Quang Quyền – Giám đốc Trung tâm Thông tin - Thư viện;
- TS. Phạm Thị Vân – Giảng viên, Phòng Quản lý đào tạo Đại học;
- Các giảng viên, viên chức Khoa Quản trị văn phòng.

II. Diễn biến tọa đàm

1. Tuyên bố lý do, giới thiệu đại biểu, thông qua Chương trình Tọa đàm

ThS. Trương Thị Mai Anh – Giảng viên Khoa Quản trị văn phòng.

2. Đoàn Chủ tịch

- TS. Lê Thanh Huyền – Phó Hiệu trưởng Trường Đại học Nội vụ Hà Nội;
- ThS. Nguyễn Thị Kim Chi – Phó Trưởng khoa, Khoa Quản trị văn phòng.

3. Đoàn Thư ký

- ThS. Trần Lê Quyên – Giảng viên Khoa Quản trị văn phòng;
- ThS. Đặng Văn Phong – Giảng viên Khoa Quản trị văn phòng.

4. Diễn trình Tọa đàm

4.1 TS. Lê Thanh Huyền – Phó Hiệu trưởng Trường Đại học Nội vụ phát biểu khai mạc Tọa đàm

4.2 ThS. Lâm Thu Hằng – Phó Tổ trưởng Tổ bộ môn Quản trị văn phòng

- Thay mặt Nhóm xây dựng Chuẩn đầu ra ngành Quản trị văn phòng trình bày tóm tắt quá trình triển khai và dự thảo Chuẩn đầu ra;

- Mong muốn các chuyên gia góp ý và chia sẻ kinh nghiệm hoàn thiện dự thảo Chuẩn đầu ra, Sơ đồ phân tích công việc và Sơ đồ Chương trình đào tạo ngành Quản trị văn phòng của Trường Đại học Nội vụ Hà Nội.

4.3 PGS.TS. Vũ Thị Phụng – Nguyên Chủ nhiệm Khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn

- Mong muốn có tiếng nói chung, thống nhất trong chương trình đào tạo giữa hai trường;

- Theo khảo sát từ 10 năm về trước đã có khoảng 30 cơ sở giáo dục đào tạo lĩnh vực Quản trị văn phòng ở bậc cao đẳng và đại học. Điều này cho thấy nhu cầu về ngành này vẫn khá cao. Theo đánh giá, có 3 cơ sở đào tạo công lập

ngành Quản trị văn phòng nổi bật nhất là Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn – ĐH Quốc gia Hà Nội; Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn – ĐH Quốc gia thành phố HCM và Trường Đại học Nội vụ Hà Nội.

- Chuẩn đầu ra nên có sự thống nhất của 3 cơ sở đào tạo nhưng cần thể hiện được sự khác biệt và sắc thái, thể mạnh riêng.

- Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn đang kiểm định chương trình đào tạo ngành QTVP đồng cấp theo tiêu chuẩn IOE và đã được giao hoàn thiện Chuẩn đầu ra, xin chia sẻ một số kinh nghiệm và góp ý như sau:

+ Kiểm định rất quan tâm đến Chuẩn đầu ra;

+ Ngành phải bám vào mục tiêu, sứ mệnh của Trường; Chuẩn đầu ra phải bám vào chiến lược phát triển của Khoa.

+ Phải đáp ứng nhu cầu/yêu cầu của 3 đối tượng liên quan: mong muốn của người học, yêu cầu của cơ sở tuyển dụng và cơ sở giáo dục đào tạo. Vai trò của cơ sở giáo dục đào tạo rất quan trọng, phải có vai trò định hướng xã hội, nên “dạy những gì xã hội cần và định hướng những gì xã hội nên có”.

+ Vị trí việc làm:

* Vị trí Quản lý điều hành nên để thứ 4. Mặc dù, vị trí việc làm này sẽ hấp dẫn người học, để truyền thông tuyển sinh nhưng trước khi trở thành nhà quản lý thì người học phải bắt đầu từ vị trí nhân viên.

* Thư ký, trợ lý lãnh đạo còn rộng vì chưa chắc đã đảm bảo vị trí Thư ký, trợ lý chuyên môn, chỉ nên ghi là “Thư ký, trợ lý hành chính”;

* Có thể tham khảo vị trí việc làm của Trường Khoa học Xã hội và Nhân văn như sau: Nhân viên hành chính văn phòng, Thư ký/trợ lý hành chính, Phụ trách hành chính văn phòng, Giảng viên/nghiên cứu viên.

- Chuẩn đầu ra sử dụng nhiều từ “trình bày”, nên căn cứ theo thang điểm Bloom.

4.4 PGS.TS. Đào Đức Thuận – Chủ nhiệm Khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn

- Hội đồng kiểm định quan tâm nhiều đến quy trình và cách viết Chuẩn đầu ra, do đó dự thảo Chuẩn đầu ra cần chú ý điểm này.

- Một số góp ý cụ thể vào sơ đồ chương trình đào tạo và chuẩn đầu ra:

+ Học phần định hướng theo hướng ứng dụng nên cần thể hiện rõ nội hàm. Ví dụ: học phần Văn bản của Đảng và các Tổ chức chính trị xã hội và Văn bản Giao dịch thương mại quốc tế nên chỉnh sửa thành Soạn thảo Văn bản của Đảng và các Tổ chức chính trị xã hội và Soạn thảo Văn bản Giao dịch thương mại quốc tế sẽ thể hiện rõ hơn nội hàm.

+ Một số doanh nghiệp còn nhầm lẫn vị trí việc làm Chuyên viên hành chính. Vì vậy, đối với các doanh nghiệp nên thống nhất dùng là Nhân viên hành chính.

- Trong chương trình đào tạo cử nhân chỉ được tối đa 130 tín chỉ, nên có thể tổ chức thêm các lớp bồi dưỡng để trang bị cho sinh viên chuẩn bị tốt nghiệp.

4.5 TS. Cam Anh Tuấn – Phó Chủ nhiệm Khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn

- Không nên tập trung đào tạo theo nhu cầu của xã hội, do ngành Quản trị văn phòng chịu ảnh hưởng rất nhiều từ biến động của khoa học công nghệ. Văn phòng mỗi nơi sẽ khác nhau do sự khác biệt. Vì vậy, chương trình đào tạo cần phải cung cấp cho người học phương pháp, năng lực để thích nghi, do đó trong chuẩn đầu ra nên chú ý, trang bị thêm kỹ năng tự học, tự nghiên cứu của người học.

- Về dự thảo Chuẩn đầu ra:

+ Chuẩn đầu ra và giảng dạy nên đi theo tiêu chuẩn CDIO (Conceive – Design – Implement – Operate)

+ Kết cấu chuẩn đầu ra hơi khác của Bộ Giáo dục và Đào tạo, của Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn. Trong chuẩn đầu ra không thể hiện mục tiêu của Chương trình đào tạo; nên trình bày theo thứ tự: kiến thức lĩnh vực rồi mới đến kiến thức khối ngành.

+ Vị trí việc làm: Trong từng vị trí làm nên thể hiện thêm chức vụ cụ thể trong doanh nghiệp và cơ quan nhà nước. Ví dụ: chuyên viên, nhân viên, Trưởng phòng, Chánh văn phòng...

- Kiến thức ngoại ngữ còn chung theo quy định nhưng chưa đề cập đến khả năng ngoại ngữ trong chuyên ngành.

- Kiến thức tin học còn thấp.

- Kiến thức ngành còn chung, cần chi tiết hơn.

4.6 TS. Phạm Thị Vân – Giảng viên, Phòng Quản lý đào tạo Đại học;

Lý giải về mẫu chuẩn đầu ra của Trường Đại học Nội vụ Hà Nội:

- Sau khi tham khảo một số hội thảo về Chuẩn đầu ra bên Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn thấy có sự khác biệt về quan điểm.

- Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn: theo Thông tư 22. Sử dụng “khối ngành” chưa được rõ nét. Bên Trường Đại học Nội vụ Hà Nội tham khảo thêm Thông tư về Chỉ tiêu tuyển sinh của Bộ Giáo dục và 2 văn bản này không thống nhất với nhau. Do đó, Trường lấy ra từ khối ngành từ khối 1-7 theo các Công văn về tuyển sinh. Theo Thông tư 24, số đầu tiên là

trình độ, 2 số tiếp theo là..... trong đó không có số nào thể hiện khối ngành?

- Khoa Quản trị văn phòng đã xây dựng chuẩn đầu ra ngành Quản trị văn phòng theo mẫu mà Nhà trường đã quy định.

4.7 Ông Vũ Bá Dụ - Phó Trưởng phòng Văn thư Lưu trữ, Văn phòng Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn

- Dưới góc độ cơ quan trong lĩnh vực công, đồng thời cũng là cựu sinh viên Lưu trữ học và Quản trị văn phòng và đã có kinh nghiệm công tác 19 năm. Đơn vị đã tiếp nhận rất nhiều sinh viên ngành Quản trị văn phòng đến thực tập và kiến tập. Hiện nay có 4 sinh viên đang làm việc tại đơn vị.

- Nhận xét chung về sinh viên Trường Đại học Nội vụ Hà Nội nhanh nhẹn, được đào tạo theo hướng ứng dụng. Sinh viên tốt nghiệp Trường ĐH Khoa học Xã hội và Nhân văn có kỹ năng tham mưu tốt hơn; sinh viên Trường Đại học Nội vụ Hà Nội có kỹ năng thực hành tốt hơn. Tuy nhiên, theo nhu cầu và sự biến động xã hội thì việc thực hành thay đổi rất nhanh. Do đó, nên trang bị thêm cho sinh viên kiến thức, kỹ năng để thích ứng.

- Nên tham khảo Thông tư 36 của Chính phủ về vị trí việc làm. Vị trí việc làm nên sắp xếp lại theo thứ tự. Sinh viên khi ra trường nên bắt đầu từ vị trí nhân viên. Các năng lực trong chuẩn đầu ra cũng nên sắp xếp theo trình tự thăng tiến.

- Kỹ năng soạn thảo văn bản rất quan trọng. Vì vậy, trong chương trình nên tăng cường thêm kỹ năng này cho sinh viên.

- Đối với vị trí thư ký/trợ lý cần làm rõ thư ký này có bao gồm trợ lý hay chỉ là thư ký tổng hợp.

4.8 Bà Nguyễn Thị Kim Anh – Chánh Văn phòng, Tập đoàn Intracom

- Bản thân bà để trở thành và giữ vị trí Chánh văn phòng, đã phải trải qua 6 năm công tác và đi từ vị trí nhân viên văn phòng.

- Cách đặt tên đối với vị trí văn phòng rất quan trọng. Ban đầu làm chuyên viên, sau này gọi là cán bộ vì văn phòng là bộ phận tham mưu cho lãnh đạo nên tên gọi cũng sẽ khác.

- Đánh giá cao tâm huyết đối với nghề của các thầy cô giáo Trường Đại học Nội vụ Hà Nội, đặc biệt là Khoa Quản trị văn phòng.

- Tập đoàn Intracom có tiếp nhận rất nhiều sinh viên Khoa Quản trị văn phòng. Bên Tập đoàn Intracom thường trao đổi với sinh viên “Một nghề cho chín còn hơn chín nghề”.

- Đối với ngành Quản trị văn phòng: ngoài kiến thức trang bị trong nhà trường thì nên có thêm các kiến thức tổng hợp.

- Sinh viên nên có định hướng mục tiêu cụ thể về nghề nghiệp và mức lương. Tại Intracom có hệ thống chuỗi các đơn vị thành viên và các công ty con, các công ty start-up được Intracom, nên cơ hội phát triển nghề nghiệp và mức lương rất tốt.

- Một số góp ý thêm:

+ Các vị trí việc làm: rộng hơn rất nhiều. Ví dụ: trợ lý, thư ký lãnh đạo nên chia ra thư ký và trợ lý riêng. Trong đó thư ký chuyên môn, thư ký hành chính, trợ lý chuyên môn, trợ lý hành chính. Nếu sinh viên có chuyên môn về lĩnh vực khác thì có thể làm trợ lý, còn không thì bắt đầu từ vị trí thư ký.

+ Trong Chương trình đào tạo của Nhà trường có các học phần: Ứng dụng CNTT, kiến thức về Luật nhưng chỉ có 3 Luật: Luật hành chính, Luật Hiến pháp Việt Nam và Luật Lao động. Như vậy chưa đủ. Bởi vì: Đối với doanh nghiệp, mỗi lĩnh vực có Luật và Quy định riêng điều chỉnh.

+ Kỹ năng mềm: Kỹ năng lãnh đạo rất quan trọng.

+ Khoa Quản trị văn phòng và Nhà trường đã đồng hành, hợp tác thường xuyên, rất tốt với các doanh nghiệp. Hy vọng, Khoa tiếp tục tăng cường hợp tác và trao đổi, tương tác với doanh nghiệp, trong đó có Tập đoàn Intracom.

+ Chương trình đào tạo và Khoa nên giúp sinh viên tự tin hơn về chuyên môn và yêu nghề.

4.9. Bà Trịnh Thị Vân – Trưởng phòng Hành chính, Công ty TNHH Thương mại Quảng cáo và In Phú Sĩ

- Đã từng trải qua chức vụ từ Lễ tân, Hành chính nhân sự và trở thành Trưởng phòng Hành chính – Nhân sự.

- Các doanh nghiệp đi từ công ty nhỏ rất cần Quản trị rủi ro và Quản trị sự thay đổi.

- Vị trí việc làm ở các công ty quy mô khác nhau sẽ khác nhau. Đặc biệt là ở các tập đoàn lớn, công việc sẽ được chuyên môn hóa rất nhiều thậm chí có cả vị trí mua sắm trang thiết bị.

- Nhà trường nên phân loại nhóm khách hàng: lĩnh vực công, doanh nghiệp. Trong doanh nghiệp còn chia theo các lĩnh vực như: thương mại và sản xuất...Đối với vị trí tổng hợp, công việc rất nhiều và rộng. Trong vị trí việc làm của sinh viên tốt nghiệp ngành quản trị văn phòng cũng nên quan tâm và xác định vị trí này: hành chính tổng hợp.

- Vị trí nhân viên hành chính nhân sự là một vị trí rất cần trong khối cơ quan doanh nghiệp, đặc biệt là doanh nghiệp vừa và nhỏ. Trong chuẩn đầu ra của ngành Quản trị văn phòng nên xác định đây là một vị trí việc làm cho sinh viên tốt nghiệp của Khoa.

4.10. TS. Nguyễn Mạnh Cường – Giám đốc Phân hiệu Trường Đại học Nội vụ Hà Nội tại Quảng Nam

- Hiện nay có 3 trường phái đào tạo ngành QTVP của các cơ sở giáo dục đại học:

- + Trường phái hàn lâm
- + Trường phái ứng dụng
- + Trường phái theo doanh nghiệp như Trường Đại học Đông Đô.

Trường ĐH Nội vụ Hà Nội định hướng theo ứng dụng nên vị trí giảng viên/nghiên cứu viên không thực sự phù hợp.

- Vị trí việc làm:

+ Về triết lý: đào tạo theo nhu cầu của xã hội không phải khung chương trình chạy theo (mặc dù vẫn có sự thay đổi để phát triển phù hợp hơn) mà nội dung giảng dạy của từng học phần phải cập nhật và phù hợp theo yêu cầu của xã hội, ngành nghề.

+ Nên tập trung lại 5 vị trí việc làm: Chuyên viên/Nhân viên Hành chính văn phòng, Chuyên viên/Nhân viên Hành chính nhân sự, Trợ lý/lãnh đạo hành chính, Quản lý, điều hành/Chánh văn phòng hành chính, Công chức VP- Thống kê cấp xã.

+ Do chương trình đào tạo, nhiều học phần trong khối ngành, lĩnh vực, cơ sở ngành phải hợp với các khoa thống nhất với nhau. Các Khoa nên có những học phần cùng năng lực trong chuẩn đầu ra và các học phần tự do định hướng riêng của các Khoa.

4.11. Ông Nguyễn Văn Công Thành – Chuyên viên văn phòng, Trung ương Đoàn TNCSHCM

- Muốn đề xuất thêm nội dung thực hành.

- Vị trí Trợ lý/Thư ký: Thực tế cho thấy, vị trí này rất cần nghiệp vụ lái xe.

- Nên tăng cường kỹ năng soạn thảo văn bản.

4.12. ThS. Nguyễn Thị Kim Chi đại diện nhóm Biên soạn

- Cảm ơn ý kiến góp ý về kỹ thuật xây dựng chuẩn đầu ra của các thầy cô Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn; những góp ý của các thành viên tham dự Tọa đàm.

- Giải thích và làm rõ thêm một số ý kiến:

+ Một số vị trí việc làm trong chuẩn đầu ra phải điều chỉnh, đặt tên ngắn gọn: Đó là do dựa trên kết quả khảo sát thực tế và đảm bảo sự phù hợp với các quy định, yêu cầu ngắn gọn, chính xác khi xác định tên các vị trí công việc của

người học sau khi tốt nghiệp ngành Quản trị văn phòng mà Nhà trường và chuyên gia Phòng Quản lý đào tạo Đại học tư vấn, hướng dẫn.

+ Nhóm Biên soạn chuẩn đầu ra cũng đã sử dụng cụm từ Nhân viên/Chuyên viên trước các vị trí việc làm. Nhưng theo góp ý của chuyên gia Phòng Quản lý đào tạo Đại học của Nhà trường cần bỏ những cụm từ này để mang tính khái quát hơn.

5. Kết luận của Đoàn chủ tịch

- Khoa Quản trị văn phòng tiếp thu các kinh nghiệm xây dựng chuẩn đầu ra và sắp xếp lại các vị trí việc làm theo trật tự phù hợp với thực tế; theo ý kiến của các nhà khoa học; các ý kiến góp ý, nhu cầu của đơn vị sử dụng nhân sự và cựu sinh viên.

- Khoa rà soát lại và gắn liền chuẩn đầu ra với sứ mệnh và triết lý, chiến lược phát triển của Trường, Khoa.

- Cách đặt tên các học phần cần xem xét và chỉnh sửa lại cho phù hợp: Ví dụ như hiện đại hóa văn phòng nên đổi thành văn phòng hiện đại; Văn bản của Đảng và các tổ chức chính trị xã hội nên đổi thành Soạn thảo và quản lý... Đồng thời phải bổ sung thêm các học phần mang tính hiện đại, đặc biệt là trong kiến thức hiện đại hóa văn phòng, phù hợp với nhu cầu của xã hội.

- Khoa nên tăng cường, trang bị cho sinh viên khả năng tự học, tự nghiên cứu để sinh viên thích nghi và phát triển.

- Đối với học phần Tiếng Anh, Trường đã yêu cầu trong quá trình giảng dạy bảo đảm sinh viên đạt chuẩn đầu ra B1 theo quy định, giảng viên cần giảng dạy và đưa các ví dụ phù hợp với ngành/chuyên ngành của sinh viên.

- Năng lực soạn thảo văn bản cần phải chuyên sâu hơn.

- Khi xây dựng các học phần và trong quá trình giảng dạy, cần tiếp tục có sự kết nối với các doanh nghiệp để sinh viên được tăng cường thời gian thực hành thực tế.

- Khoa cần tham khảo thêm chương trình bồi dưỡng cho sinh viên trước khi tốt nghiệp để trang bị các kiến thức bổ trợ cho sinh viên.

Tọa đàm kết thúc vào 11h30' cùng ngày/.

TM. ĐOÀN THƯ KÝ



ThS. Đặng Văn Phong

TM. ĐOÀN CHỦ TỊCH



TS. Lê Thanh Huyền