

# Giáo dục chuyên môn nghề nghiệp cho sinh viên ngành Quản trị văn phòng theo định hướng chuyển đổi số

Dương Đình Bắc

TS. Khoa Quản lý kinh doanh, Trường ĐH Công nghiệp Hà Nội  
Received: 21/4/2024; Accepted: 29/4/2024; Published: 03/5/2024

**Abstract:** Digital transformation is an inevitable trend and an objective requirement of development. Digital transformation is also a mandatory requirement to promote economic growth and improve management capacity. Digital transformation is the major policy and direction of our Party and State today. The digital transformation process is a mandatory requirement and is identified as the task of all sectors, levels, agencies, organizations and individuals. To contribute to promoting digital transformation in the field of office administration, the article explores the current state of professional education content for students studying the office industry and proposes some solutions to improve quality of office human resources in the future, meeting the requirements of digital offices in the new era.

**Keywords:** Professional expertise, digital transformation, office administration, students.

## 1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh cuộc Cách mạng Công nghiệp 4.0 (CMCN) hiện nay, văn phòng - nơi làm việc quan trọng của mỗi cơ quan, tổ chức có nhiều thay đổi. Chuyển đổi số (CĐS) là giải pháp quan trọng nhằm duy trì lợi thế cạnh tranh và phát triển bền vững. CĐS sẽ tích hợp các công nghệ số vào mọi khía cạnh hoạt động trong cơ quan, tổ chức. Yêu cầu hiện nay đòi hỏi văn phòng số trong hoạt động giải quyết công việc. Sinh viên (SV) ngành Quản trị văn phòng là nguồn nhân lực cơ bản của các văn phòng cần có sự thay đổi để thích ứng. Để thực hiện được những yêu cầu này, công tác giáo dục chuyên môn nghề nghiệp cho SV ngành Quản trị văn phòng (QTVP) tại các trường đại học cần phải hướng đến việc trang bị năng lực số cho SV, đáp ứng yêu cầu của xã hội.

## 2. Nội dung nghiên cứu

### 2.1. Khái quát về chuyển đổi số

Theo Gartner Inc: CĐS là việc sử dụng các công nghệ số để thay đổi mô hình kinh doanh, tạo ra những cơ hội, doanh thu và giá trị mới. Tập đoàn FPT cho rằng: “CĐS trong tổ chức, doanh nghiệp là quá trình thay đổi từ mô hình truyền thống sang doanh nghiệp số bằng cách áp dụng công nghệ mới như dữ liệu lớn, Internet vạn vật, điện toán đám mây để thay đổi phương thức điều hành, lãnh đạo, quy trình làm việc, văn hóa công ty” (Châu Anh, 2019). CĐS là thông qua tích hợp thông minh các công nghệ, quy trình và năng lực kỹ thuật số (KTS) ở tất cả các cấp và chức năng theo cách thức có chiến lược và theo giai đoạn để thay đổi về văn hóa, tổ chức và hoạt động của cơ

quan, tổ chức.

Các trụ cột của CĐS hiện nay bao gồm chính phủ số, kinh tế số và xã hội số. CPS giúp Chính phủ hoạt động hiệu quả hơn, minh bạch hơn; KTS thúc đẩy đổi mới sáng tạo, giúp tăng năng suất lao động, tạo động lực tăng trưởng mới; XHS giúp người dân bình đẳng về cơ hội tiếp cận dịch vụ, đào tạo, tri thức, thu hẹp khoảng cách phát triển, nâng cao chất lượng cuộc sống. Trong phạm vi tổ chức, các giải pháp số được triển khai kịp thời không chỉ đưa tổ chức tiến lên phía trước và giải quyết các vấn đề cấp bách, mà còn cho phép tổ chức phản ứng đầy đủ với những thay đổi nhanh chóng của xã hội hiện đại.

Quá trình CĐS đòi hỏi người lao động cần nâng cao năng lực của bản thân, các tổ chức phải đào tạo những KN cần thiết cho đội ngũ nhân lực. Cơ sở của CĐS là sự phát triển của các CNS hiện đại. Nhân lực số được xác định là một trong những yếu tố mang tính chất quyết định đến thành công của CĐS quốc gia.

### 2.2. Chuyên môn nghề nghiệp của SV ngành Quản trị văn phòng

\* *Quản trị văn phòng:*

Văn phòng đóng vai trò quan trọng trong bối cảnh CĐS của cơ quan, tổ chức. VP giúp nhà quản lý thay đổi từ mô hình truyền thống sang quản lý số bằng cách áp dụng công nghệ mới, thay đổi phương thức điều hành, lãnh đạo, quy trình làm việc, văn hóa và hoạt động của cơ quan, tổ chức. QTVP hiện nay sử dụng các CNS nhằm đảm bảo cho hoạt động của cơ quan, lãnh đạo diễn ra thuận lợi, hiệu quả, giúp lãnh đạo cơ quan ban hành các quyết định quản lý nhanh chóng và

chính xác và kịp thời. VP kiểm soát các nguồn thông tin với việc tích hợp thông minh các công nghệ, quy trình và năng lực KTS sẽ đảm bảo thông tin chính thức của cơ quan được cung cấp đầy đủ, có giá trị pháp lý. Nhân viên VP sử dụng công nghệ, quy trình và năng lực KTS sẽ góp phần nâng cao vị thế, uy tín và góp phần quảng bá thương hiệu của cơ quan. Như vậy, trong bối cảnh CDS, quản trị VP cũng đồng nghĩa với việc sử dụng công nghệ cao và tự động hóa để tối ưu hiệu quả làm việc.

*\* Chuyên môn nghề nghiệp của SV ngành QTVP*

Hoạt động VP cần thực hiện các công việc hành chính một cách trơn tru và đúng mục đích, đảm bảo cho sự thành công của cơ quan. Những nội dung chuyên môn mà SV cần được học tập và rèn luyện bao gồm: lập kế hoạch công tác, tham mưu tổng hợp, hậu cần, văn thư, lễ tân, tổ chức cuộc họp, tổ chức chuyên đi công tác, bố trí VP, đánh giá hoạt động VP...

*Công tác lập kế hoạch:* Các kế hoạch SV cần học tập bao gồm: Chương trình công tác năm, theo quý, tháng và tuần. Chương trình công tác năm đảm bảo những đề án, công việc đăng ký trong chương trình phải thể hiện kết hợp giữa các nhiệm vụ nêu trong các văn bản, ý kiến chỉ đạo của cấp trên với sự chủ động đề xuất của đơn vị. Nội dung của kế hoạch năm bao gồm: nội dung các mục tiêu công việc, thời gian thực hiện, mức độ quan trọng của các công việc. Ngoài ra, SV cần lập được chương trình công tác quý. Đó là những đề án, công việc cần xác định rõ các nội dung chính, đơn vị chủ trì, đơn vị phối hợp, người phụ trách, địa chỉ trình để quyết định và thời hạn trình. Chương trình công tác tháng bao gồm các công việc quan trọng trong tháng với các công việc như: nội dung công việc, thời gian thực hiện, người thực hiện. Chương trình *công tác tuần* bao gồm các công việc quan trọng trong tuần, phân các công việc cụ thể như nội dung công việc, thời gian thực hiện, người thực hiện, ghi chú và các công việc chưa xác định được lịch nhưng phải làm trong tuần hoặc làm trong tuần sau.

*Công tác tổng hợp:* Hoạt động tổng hợp của VP là sự xuyên chuỗi, kết nối các yếu tố riêng lẻ có mối quan hệ với nhau thành một chỉnh thể. Đối với công tác tổng hợp các hoạt động của cơ quan, SV cần thực hiện các báo cáo tổng kết công tác, tổng hợp các báo cáo tổng kết hoạt động cơ quan và phương hướng, nhiệm vụ hoạt động của cơ quan. Các hoạt động tổng hợp cần có bao gồm: tổng hợp thông tin để xây dựng chương trình, kế hoạch hoạt động chung của cơ quan, của lãnh đạo cơ quan và xây dựng chương trình, kế hoạch hoạt động của chính bộ phận VP, tổng hợp các mặt hoạt

động thuộc chức năng, nhiệm vụ của bộ phận văn phòng, tổng hợp ý kiến trong các cuộc họp, hội thảo, hội nghị và từ các ý kiến của cán bộ nhân viên.

*Công tác tham mưu:* Các nội dung liên quan đến nhân sự cần tham mưu bao gồm: tuyển dụng nhân sự, tổ chức nhân sự, đào tạo bồi dưỡng, kiểm tra đánh giá và đãi ngộ nhân sự. Tham mưu các chương trình đào tạo, bồi dưỡng các cán bộ, công chức đang làm việc. Tham mưu xây dựng và thực hiện quy chế làm việc, đề xuất xây dựng các quy chế về lĩnh vực hoạt động của cơ quan, đơn vị. Tham mưu xây dựng, thực hiện chương trình công tác cho cơ quan và lãnh đạo cần có trọng tâm, trọng điểm, bám sát tình hình thực tiễn của cơ quan. Tham mưu công tác soạn thảo và ban hành văn bản đảm bảo yêu cầu, quy trình nghiệp vụ và được đào tạo bài bản về chuyên môn. Tham mưu công tác văn thư, lưu trữ ban hành các văn bản quy định về công tác văn thư lưu trữ trong cơ quan. Đề xuất các phương án đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức làm công tác văn thư lưu trữ cho cơ quan, bố trí hợp lý công tác tổ chức nhân sự làm công tác văn thư lưu trữ. Tham mưu công tác quản lý cơ sở vật chất, trang thiết bị để thực hiện tốt công tác xây dựng cơ sở vật chất, mua sắm trang thiết bị. Tham mưu công tác thi đua khen thưởng sửa đổi, bổ sung, ban hành văn bản phù hợp với quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng và tình hình tại cơ quan.

*Công tác hậu cần:* Công tác hậu cần bao gồm các công việc như lập kế hoạch sử dụng trụ sở làm việc làm việc cho cơ quan, tổ chức, đánh giá những ưu điểm và hạn chế của toàn bộ cơ quan, kế hoạch xác định các biện pháp ứng phó nhằm đảm bảo việc vận hành an toàn của cơ sở vật chất trong các điều kiện khẩn cấp như xảy ra thiên tai, thảm họa. Lập kế hoạch, đề xuất và quản lý trang thiết bị phục vụ cho các hoạt động của cơ quan, tổ chức và các phòng ban. Công tác hậu cần: cải thiện điều kiện làm việc cho người lao động, các điều kiện vật chất như nhà cửa, vật tư, thiết bị...

*Công tác văn thư:* Hiệu quả hoạt động của văn thư ảnh hưởng trực tiếp tới hoạt động quản lý của các tổ chức. Công tác văn thư đảm bảo cung cấp kịp thời, đầy đủ thông tin cần thiết phục vụ nhiệm vụ quản lý, điều hành, thực hiện quản lý văn bản đến. Văn bản đến phải được tổ chức, giải quyết kịp thời, chính xác và thống nhất.

*Công tác lễ tân:* Công tác lễ tân bao gồm lễ tân ngoại giao, lễ tân nội bộ đất nước và lễ tân kinh doanh. Các nghiệp vụ SV cần học như đón tiếp khách, tổ chức và hủy bỏ các buổi hẹn gặp, xử lý phàn nàn của khách,

đãi khách: và tiếp khách qua điện thoại

**Công tác tổ chức cuộc họp:** Đây là hình thức cơ bản để phát huy và thể hiện quyền dân chủ, tạo điều kiện để mọi người lao động gia vào quản lý nhà nước, quản lý kinh tế và các lĩnh vực khác. Công tác tổ chức cuộc họp bao gồm các bước như: chuẩn bị trước cuộc họp, báo cáo, trình chiếu tại cuộc họp, phát hành văn bản kết luận cuộc họp.

**Tổ chức chuyến đi công tác:** chuyến đi của lãnh đạo nhằm thực hiện những nhiệm vụ đặt ra như: nắm bắt tình hình thực tế ở cơ sở, học tập kinh nghiệm của các đối tác trong nước và nước ngoài, tìm kiếm các cơ hội hợp tác và thực hiện các thỏa thuận hoặc ký kết được các hợp đồng trong lĩnh vực sản xuất, kinh doanh, quản lý. SV cần học tập rèn luyện những nghiệp vụ như chuẩn bị chuyến đi công tác, thực hiện các hoạt động trong chuyến đi công tác và xử lý, tổng kết các nội dung sau khi kết thúc chuyến đi công tác

### **2.3. Sự cần thiết trong việc giáo dục chuyên môn nghề nghiệp cho SV ngành QTVP theo định hướng CDS**

CDS rất quan trọng trong hoạt động GDĐT sinh viên ngành QTVP hiện nay. Chương trình CDS Quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 đề ra mục tiêu kép là vừa phát triển CPS, KTS, XHS, vừa hình thành các doanh nghiệp công nghệ số có năng lực đi ra toàn cầu. Các nhiệm vụ phát triển CPS liên quan mật thiết đến công việc VP, công tác văn thư - lưu trữ. Nhiệm vụ đặt ra cho các trường ĐH hiện nay là phát triển năng lực số cho SV để họ có thể tự tin gia nhập thị trường lao động trong bối cảnh cuộc CMCN 4.0. Những yêu cầu thực tiễn đó đã và đang tác động mạnh mẽ đến GD đại học nói chung, đến các trường ĐH và các GV ngành QTVP nói riêng trong việc ứng dụng công nghệ số để đổi mới các hoạt động nghề nghiệp nhằm phát triển năng lực số cho SV. Khung năng lực số cho SV Việt Nam hiện nay gồm: vận hành thiết bị và phần mềm, khai thác thông tin và dữ liệu, giao tiếp và hợp tác trong môi trường số, an toàn và an sinh số, sáng tạo nội dung số, học tập và phát triển KN số, sử dụng năng lực số cho nghề nghiệp. Mỗi nhóm năng lực đều được chi tiết hóa bằng những mục tiêu chung và những mục tiêu cụ thể cần đạt được về kiến thức, KN và phẩm chất của người học.

Khung năng lực số này còn chú ý đến các năng lực tư duy cần có của SV như điềm tĩnh, giải quyết vấn đề, học tập suốt đời, khả năng thích ứng, tính linh hoạt, ra quyết định, thấu cảm, tư duy phản biện, tư duy đổi mới, tự định hướng, tự phản chiếu. Đối chiếu những nội dung này với yêu cầu về năng lực số đối

có thể thấy việc áp dụng khung năng lực số cho SV ngành QTVP là phù hợp, trong đó cần chú trọng đến các nhóm năng lực khai thác thông tin và dữ liệu, giao tiếp và hợp tác trong môi trường số, học tập và phát triển KN số...

GV ngành QTVP cần áp dụng công nghệ số vào giảng dạy và nghiên cứu. Đồng thời, cần triển khai đồng bộ nhiều giải pháp như hệ thống dữ liệu quốc gia, tài nguyên GD mở, hệ thống quản lý học tập, kho học liệu số, thư viện số, khung năng lực số cho SV trong trường ĐH. SV cần trau dồi năng lực số của bản thân để tiến hành công việc hiệu quả, và sử dụng nó phù hợp với năng lực của bản thân. CDS đang diễn ra trên toàn cầu mang đến những thách thức nhưng cũng là những cơ hội để SV nói chung và SV ngành QTVP nói riêng. Thời đại số mở ra những xu hướng tiếp cận công nghệ số mới để SV ngành QTVP có thể được áp dụng linh hoạt trong nghiên cứu, thực hành hoạt động chuyên môn nghề nghiệp. SV cần nhận thức đúng đắn về tính tất yếu của thay đổi, về yêu cầu thích ứng của hoạt động nghề nghiệp để chủ động học hỏi và làm chủ công nghệ số.

### **3. Kết luận**

CDS là xu hướng cần thiết để các hoạt động đời sống xã hội có thể phát huy tối đa vai trò của mình. Là một lĩnh vực thuộc khoa học quản trị hướng tới đảm bảo cho hoạt động VP của các cơ quan, tổ chức được hiệu quả, SV ngành QTVP cần nhận thức rõ yêu cầu và trách nhiệm của bản thân. CDS hướng tới việc tối ưu hóa và gia tăng giá trị từ những tiện ích do hoạt động VP đem lại, đặc biệt cho hiệu quả quản lý của cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp. Trách nhiệm của các nhà trường ĐH hết sức cần thiết trong việc trang bị năng lực số, xác định khung năng lực số cho SV ngành QTVP. Từ đó có thể chuyển đổi công tác đào tạo, thực hiện xây dựng các chương trình đào tạo cải thiện năng lực số trong chương trình đào tạo đáp ứng với sự phát triển của khoa học công nghệ hiện nay.

### **Tài liệu tham khảo**

1. Bộ Thông tin và Truyền thông (2021). *Cẩm nang chuyển đổi số*. NXB Thông tin và TT. Hà Nội
2. Klaus Schwab (2018). *Cách mạng công nghiệp lần thứ tư*. NXBCTQG Sự thật. Hà Nội
3. Thủ tướng Chính phủ (2020). *Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 ban hành phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*, Hà Nội.
4. Altukhova, N.F. [Алтухова, Н.Ф.] (2018). *Условия реализации цифровой трансформации в организации. Экономика. Налоги. Право.*, 11(2), 70-74.