

Một số ý kiến về đổi mới phương pháp giảng dạy các học phần thuộc khối kiến thức của ngành Quản trị văn phòng tại Học viện Hành chính quốc gia

Nguyễn Thị Kim Chi*

*ThS. Học viện Hành chính Quốc gia

Received: 11/3/2023; Accepted: 17/3/2023; Published: 21/3/2023

Abstract: Teaching methods play an important role in improving the quality of teaching and contribute to achieving the outcome standards of the Training Program. Within the scope of the article, we would like to introduce an overview of the outcome standards of the Office Administration training program, the characteristics of the teaching methods, and propose some suggestions to renovate teaching methods in order to achieve the outcome standards of the module in the training program of the Office Administration major at National Academy of Public Administration.

Keywords: Teaching methods; Outcome standards Training program; National Academy of Public Ad-

1. Đặt vấn đề

“Phương pháp dạy học là cách thức hoạt động phối hợp thống nhất của giáo viên và học sinh trong quá trình dạy học được tiến hành dưới vai trò chủ đạo của giáo viên nhằm thực hiện tốt mục đích, nhiệm vụ dạy học”[1, 79]. Trong quá trình giảng dạy, việc đổi mới phương pháp đối với các học phần trong Chương trình đào tạo phải chú trọng đến yếu tố người dạy, người học và phát huy vai trò của các phương tiện dạy học hiện đại.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Giới thiệu khái quát về chuẩn đầu ra chương trình đào tạo ngành Quản trị văn phòng

Ngành Quản trị văn phòng là ngành quan trọng và thuộc sự quản lý của Khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng, Học viện Hành chính Quốc gia. Hiện nay, có khoảng 1.700 sinh viên (SV), học viên theo học. Việc xây dựng và cập nhật chuẩn đầu ra Chương trình đào tạo luôn được Khoa quan tâm. Chuẩn đầu ra Chương trình đào tạo được xây dựng trên cơ sở tổng hợp ý kiến của các bên có liên quan: các chuyên gia, nhà khoa học tại các cơ sở giáo dục đào tạo; cơ quan, doanh nghiệp; đội ngũ giảng viên (GV); SV, cựu SV. Ngoài ra, còn có sự tổng hợp ý kiến của các đại biểu tại Hội nghị chuyên gia, Tọa đàm khoa học. Chuẩn đầu ra Chương trình đào tạo ngành Quản trị văn phòng xác định 04 vị trí việc làm cơ bản: Hành chính tổng hợp; Thư ký/trợ lý hành chính cho lãnh đạo; Hành chính nhân sự; Quản lý, điều hành Văn phòng/Phòng Hành chính. Với các vị trí này, SV tốt nghiệp ngành Quản trị văn phòng sẽ đạt được chuẩn đầu ra sau:

- *Về kiến thức:* ngoài kiến thức giáo dục đại cương và kiến thức cơ sở ngành thì khối kiến thức ngành đóng vai trò vô cùng quan trọng trong chương trình đào tạo ngành Quản trị văn phòng. Kiến thức ngành bao gồm những kiến thức chuyên sâu của ngành Quản trị văn phòng như: kiến thức về lãnh đạo, điều hành hoạt động văn phòng; soạn thảo văn bản; nghiệp vụ văn thư, lưu trữ; văn hóa công sở, nghiệp vụ thư ký văn phòng...

- *Về kỹ năng (KN):* gồm KN nghề nghiệp (KN lãnh đạo, điều hành các hoạt động hành chính của cơ quan và văn phòng; KN tham mưu cho lãnh đạo trong việc tổ chức, quản lý công tác hành chính của cơ quan; KN soạn thảo một số văn bản hành chính; thực hiện các nghiệp vụ hành chính văn phòng...) và các KN mềm (KN làm việc nhóm, giao tiếp, đàm phán...).

- *Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:* SV tốt nghiệp sẽ đạt được những chuẩn đầu ra như: tính trung thực, cẩn thận, tỉ mỉ, sáng tạo, trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp; có khả năng làm việc độc lập, làm việc nhóm; trách nhiệm với cộng đồng và xã hội...

Như vậy, chuẩn đầu ra Chương trình đào tạo ngành Quản trị văn phòng đề cập đến những chuẩn gắn với nhiều học phần thuộc kiến thức ngành như: Văn bản quản lý nhà nước, Kỹ thuật soạn thảo văn bản, KN giao tiếp, Nghiệp vụ thư ký văn phòng, KN làm việc nhóm, Nhập môn Quản trị văn phòng, KN tổ chức và kiểm tra trong quản trị văn phòng... Để đáp ứng chuẩn đầu ra nói trên, trong quá trình giảng dạy đối với các học phần cần có những phương pháp giảng dạy tích cực, hợp lý, phù hợp.

2.2. Đặc điểm trong công tác giảng dạy các học phần thuộc khối kiến thức ngành của ngành quản trị văn phòng tại Học viện Hành chính quốc gia

Nhìn chung, các học phần thuộc kiến thức ngành của ngành Quản trị văn phòng là những học phần trang bị kiến thức chuyên môn nghiệp vụ, chuyên sâu cho SV ngành Quản trị văn phòng. Những học phần này trang bị những kiến thức lý luận, thực tế về nghiệp vụ văn phòng, hành chính văn phòng.

Chẳng hạn: Đối với các học phần về Văn bản quản lý nhà nước, Kỹ thuật soạn thảo văn bản: SV sẽ được trang bị những kiến thức lý luận và KN nghề nghiệp về soạn thảo các văn bản hành chính như: công văn, kế hoạch, quyết định, báo cáo...

Học phần KN giao tiếp, Nghiệp vụ thư ký văn phòng trang bị cho SV kiến thức lý luận về giao tiếp, KN giao tiếp, thư ký văn phòng; chức năng, nhiệm vụ của người thư ký văn phòng; hệ thống lý luận, thực tế về các KN giao tiếp như: KN lắng nghe, KN thuyết phục, thuyết trình...; kiến thức thực tế về các nghiệp vụ thư ký văn phòng như thu thập, xử lý và cung cấp thông tin cho lãnh đạo, tiếp - đãi khách, tổ chức hội họp...

Với những học phần về KN hoạch định trong quản trị văn phòng, KN tổ chức và kiểm tra trong quản trị văn phòng: SV tốt nghiệp ngành Quản trị văn phòng sẽ được trang bị, bố trí 50% thời gian lý thuyết và 50% thời gian dành cho thực hành nghiệp vụ nghề nghiệp về KN lập kế hoạch, công tác hoạch định, KN tổ chức và kiểm tra trong hoạt động văn phòng.

Với đặc thù nói trên, phương pháp giảng dạy đối với những học phần chuyên ngành của ngành Quản trị văn phòng tại Học viện Hành chính Quốc gia phải có sự đổi mới, linh hoạt, sáng tạo. Việc đổi mới phương pháp giảng dạy phải hướng đến tạo điều kiện cho người học phát triển khả năng tư duy khoa học, sự sáng tạo, rèn luyện KN thực hành, năng lực tự học và phát huy được vai trò của các phương tiện kỹ thuật, công nghệ trong dạy học.

2.3. Một số đề xuất về đổi mới phương pháp giảng dạy đối với học phần thuộc khối kiến thức ngành của ngành Quản trị văn phòng tại Học viện Hành chính quốc gia

Nhằm góp phần đạt được chuẩn đầu ra chương trình đào tạo ngành Quản trị văn phòng đặc biệt là chuẩn đầu ra học phần nói trên, việc đổi mới phương pháp giảng dạy là cần thiết, ý nghĩa. Việc đổi mới này cần tập trung vào các nội dung sau:

2.3.1. Phát huy vai trò định hướng của GV trong quá trình dạy và học

Trong quá trình giảng dạy, GV đóng vai trò là trọng tài, người hướng dẫn, đưa ra những định hướng nghiên cứu cho SV. Đối với giảng dạy lý thuyết, ngoài việc sử dụng phương pháp thuyết trình, GV cần tăng cường phương pháp nêu vấn đề, đối thoại, phương pháp làm việc với tài liệu nhằm phát huy tính tích cực, chủ động linh hoạt và tái tạo nội dung học của SV. Do đó, trước mỗi giờ giảng lý thuyết, GV cần chuẩn bị tốt cho nội dung bài giảng. GV cần xác định yêu cầu và các vấn đề nghiên cứu. Trên cơ sở định hướng của GV, SV hoặc nhóm SV phải chủ động sưu tầm tài liệu, thông tin có liên quan. Tiếp đến, phải xử lý thông tin và chuẩn bị nội dung cần trao đổi trên lớp. Trong các giờ học, GV đóng vai trò là người nêu các nội dung, tổng hợp, thống nhất về nội dung nghiệp vụ trong học phần. Người học đóng vai trò thảo luận, trao đổi, thuyết trình, bảo vệ quan điểm của mình về những nội dung của học phần.

Chẳng hạn: Đối với học phần Nghiệp vụ thư ký văn phòng: những vấn đề cần nghiên cứu như tìm hiểu hệ thống giáo trình, tài liệu về thư ký, thư ký văn phòng; tổng thuật những quy định về thư ký, thư ký văn phòng; những nghiệp vụ cơ bản của thư ký văn phòng như: thu thập và cung cấp thông tin; tổ chức tiếp - đãi khách; tổ chức chuyên đi công tác...

Đối với học phần Văn bản quản lý nhà nước, Kỹ thuật soạn thảo văn bản: GV có thể đặt ra những vấn đề cần nghiên cứu như Khái niệm, chức năng, phân loại văn bản quản lý nhà nước; các yêu cầu khi soạn thảo văn bản; phương pháp soạn thảo văn bản hành chính; phân biệt hệ thống văn bản quản lý nhà nước với hệ thống văn bản khác.

Đối với học phần KN tổ chức và kiểm tra trong quản trị văn phòng: GV định hướng, đưa ra những nội dung để SV tìm hiểu như khái niệm về tổ chức, KN tổ chức bộ máy, KN tổ chức công việc; các KN tổ chức trong quản trị văn phòng như: KN tổ chức bộ máy văn phòng; tổ chức xây dựng các quy chế, nội quy, quy định cho cơ quan; tổ chức xây dựng các chương trình, kế hoạch công tác; KN kiểm tra trong quản trị văn phòng như: kiểm tra về nhân sự trong cơ quan, trong văn phòng; kiểm tra về các hoạt động hành chính...

Bên cạnh những giờ học lý thuyết, giờ học thực hành, thảo luận đối với các học phần nói trên cần tập trung vào một số điểm sau:

Một là, GV phải chú trọng xây dựng nội dung thực hành. Nội dung thực hành, thảo luận của các học phần này phải gắn với tình huống thực tế tại các cơ quan, doanh nghiệp và có tính khả thi cao.

Hai là, GV cần phát huy tối đa khả năng làm việc nhóm của SV, có kế hoạch phân nhóm SV, chuẩn bị các bài tập về tình huống giao tiếp gắn với nội dung học phần. Nhiệm vụ của nhóm là phân công trách nhiệm cho từng thành viên: người đóng vai lãnh đạo, người đóng vai nhân viên, người đóng vai đối tác... Từng cá nhân phải chủ động tham gia vào hoạt động của nhóm nhằm hoàn thành tốt nội dung mà GV yêu cầu. Các nhóm khác sẽ quan sát, phát hiện ưu, nhược điểm của nhóm bạn và có ý kiến đóng góp, xây dựng. Như vậy, SV hoàn toàn phải chủ động, tích cực trong công việc được giao, có sự vận dụng sáng tạo, linh hoạt trong từng tình huống thực tế. Trong những giờ học này, GV đóng vai trò là người điều hành, giám sát quá trình thực hành, thảo luận và đưa ra những nhận xét, đánh giá nhằm định hướng và giúp SV tích lũy, nâng cao kiến thức, KN nghề nghiệp, có khả năng xử lý tốt các tình huống thực tế.

Tóm lại, trong những giờ học lý thuyết cũng như thực hành, GV sẽ phải vận dụng linh hoạt, sáng tạo nhiều phương pháp giảng dạy khác nhau như: nêu vấn đề, tình huống, thảo luận, đóng vai, làm việc nhóm. Những phương pháp này sẽ góp phần phát huy tính tích cực, chủ động, sự sáng tạo trong học tập, giúp SV bước đầu rèn luyện KN tổ chức, điều hành công việc, tinh thần, thái độ làm việc tập thể.

2.3.2. *Nâng cao thái độ, ý thức tự học, tự nghiên cứu của người học*

Trong quá trình học tập, lĩnh hội kiến thức đối với học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành của ngành Quản trị văn phòng, SV đóng vai trò trung tâm của việc học. Từ những yêu cầu, định hướng, vấn đề mà GV đưa ra, SV phải chủ động nghiên cứu, sưu tầm tài liệu, thông tin từ nhiều nguồn khác nhau; phân tích thông tin; có khả năng trình bày hiểu biết, quan điểm, đánh giá của bản thân, nhóm nghiên cứu về từng vấn đề mà GV đã đưa ra. Ngoài ra, phải có khả năng thuyết trình, thuyết phục, bảo vệ quan điểm, ý kiến. Phương pháp dạy học này sẽ giúp SV chủ động, tích cực lĩnh hội kiến thức, có thể học tập lẫn nhau, tạo KN làm việc nhóm, nâng cao khả năng giao tiếp trong học tập, công việc sau này.

2.3.3. *Tăng cường đầu tư về cơ sở vật chất phục vụ quá trình giảng dạy và học tập*

Để nâng cao hiệu quả của công tác giảng dạy và giúp SV có thể chủ động lĩnh hội kiến thức, việc chú trọng đầu tư về cơ sở vật chất, trang thiết bị dạy học và phát huy vai trò của các phương tiện kỹ thuật này là vô cùng cần thiết. Chính vì vậy, trong quá trình giảng dạy, GV cần phát huy vai trò của các thiết bị

dạy học, sử dụng hiệu quả nhiều phương tiện dạy học như: máy chiếu, máy quay, các chương trình dạy học trực tuyến... Ngoài ra, GV nên sưu tầm các video có liên quan đến nội dung bài học như: các bài diễn văn khai mạc, bế mạc hội thảo, hội nghị, tình huống giao tiếp thực tế... Đối với những giờ học này, đặc biệt là giảng dạy trực tuyến, GV có thể ghi âm, quay lại những nội dung giảng dạy, trao đổi và đưa lên hệ thống, nhóm chung để SV có thể xem, học lại khi có nhu cầu. Những giờ học như vậy sẽ cuốn hút SV, không khí học tập sẽ bớt căng thẳng và sôi nổi hơn.

Bên cạnh đó, nhà trường cũng cần tiếp tục chú trọng đến việc đầu tư các phương tiện, trang thiết bị hiện đại phục vụ cho quá trình giảng dạy như: máy chiếu, loa, mic, mạng Internet...; đầu tư các phòng thực hành chuyên dụng để giúp GV và SV có điều kiện hiện thực hóa, thực hành và xử lý các tình huống giao tiếp trên thực tế một cách sinh động, hấp dẫn và hiệu quả.

3. **Kết luận**

Trước yêu cầu ngày càng cao của xã hội, cơ quan, doanh nghiệp về nguồn nhân lực văn phòng chất lượng cao, việc đổi mới phương pháp giảng dạy các học phần nói chung, học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành của ngành Quản trị văn phòng tại Học viện Hành chính Quốc gia là vô cùng cần thiết. Quá trình đổi mới phương pháp giảng dạy đòi hỏi sự nỗ lực và tham gia tích cực của hai phía là người dạy và người học. GV và SV cần phải phát huy có hiệu quả năng lực của bản thân đồng thời vận dụng các phương pháp giảng dạy một cách sáng tạo, hiệu quả. Việc đổi mới và kết hợp các phương pháp giảng dạy tích cực sẽ góp phần hướng đến đạt được chuẩn đầu ra của học phần nói riêng và chuẩn đầu ra Chương trình đào tạo ngành Quản trị văn phòng nói chung./.

Tài liệu tham khảo

1. Phan Thị Hồng Vinh (Chủ biên, 2011), *Giáo trình Giáo dục học*, NXB Đại học Sư phạm.
2. Trường Đại học Nội vụ Hà Nội (2020), *Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo đại học ngành Quản trị văn phòng năm 2020*.
3. Trường Đại học Nội vụ Hà Nội (2021), *Chương trình đào tạo đại học ngành Quản trị văn phòng năm 2021*.
4. Trường Đại học Nội vụ Hà Nội (2019), *Đề cương các học phần: Văn bản quản lý nhà nước; Kỹ thuật soạn thảo văn bản; Nghiệp vụ thư ký văn phòng; KN giao tiếp; KN hoạch định trong quản trị văn phòng; KN tổ chức và kiểm tra trong quản trị văn phòng*.