

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

Ngành đào tạo: Công tác xã hội

Hệ đào tạo: Đại học chính quy

1. Tên học phần: Quản trị ngành Công tác xã hội

2. Mã học phần: DHCB12

3. Số đvht: 3 (2,1)

4. Trình độ: Sinh viên năm thứ ba

5. Phân bố thời gian:

- Lý thuyết: 30 tiết (2 tiết giảng/tuần)
- Thảo luận, thực hành: 30 tiết (2 tiết thảo luận hoặc thực hành/tuần)
- Tự học: 45 giờ.

6. Điều kiện tiên quyết: Công tác xã hội cá nhân, Công tác xã hội nhóm, Phát triển cộng đồng

7. Mục tiêu của học phần

Sau khi học xong học phần này, sinh viên có thể:

7.1. Về kiến thức:

- Nêu được khái niệm, mục đích, vai trò của quản trị công tác xã hội;
- Trình bày được: yêu cầu và nhiệm vụ của nhà quản trị công tác xã hội; nguyên tắc hành động, quy điều đạo đức của nhà quản trị công tác xã hội;

- Phân tích được: Hoạch định trong quản trị ngành công tác xã hội, lãnh đạo trong quản trị ngành công tác xã hội, giao tiếp truyền thông trong quản trị ngành công tác xã hội, tuyển dụng nhân sự trong quản trị ngành công tác xã hội, đánh giá giám sát trong quản trị ngành công tác xã hội.

7.2. Về kỹ năng:

- Vận dụng được: kỹ năng quản lý ca, kỹ năng giải toả stress, kỹ năng hoạch định, kỹ năng lãnh đạo... vào công việc chuyên môn để thực hiện tốt vai trò của một quản trị viên ngành Công tác xã hội.

7.3. Về thái độ:

- Có thái độ chính trị tốt, có tư cách, đạo đức và trách nhiệm nghề nghiệp, có ý thức tổ chức kỷ luật.
- Có đức tính trung thực, sẵn sàng phục vụ vì lợi ích của thân chủ; thái độ sẵn sàng phối hợp trong công việc.
- Tích cực học tập nâng cao kiến thức, rèn luyện kỹ năng để hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình.

8. Mô tả tóm tắt nội dung học phần

Học phần Quản trị ngành công tác xã hội bao gồm các kiến thức chung về quản trị công tác xã hội như: Khái niệm, mục đích, vai trò của quản trị công tác xã hội; yêu cầu, nhiệm vụ, nguyên tắc hành động và quy điều đạo đức của nhà quản trị công tác xã hội; Ngoài ra, học phần còn cung cấp các kiến thức về quản trị công tác xã hội ở cấp độ nhân viên và cấp độ tổ chức; các kỹ năng cơ bản của nhà quản trị công tác xã hội.

Kết cấu của học phần gồm có 4 chương:

- Chương 1. Khái quát chung về quản trị công tác xã hội
- Chương 2. Quản trị công tác xã hội ở cấp độ nhân viên.
- Chương 3. Quản trị công tác xã hội ở cấp độ tổ chức
- Chương 4. Một số kỹ năng của nhà quản trị công tác xã hội

9. Bộ môn phụ trách giảng dạy:

- Bộ môn: Công tác xã hội cơ bản
- Khoa phụ trách: Công tác xã hội.

10. Nhiệm vụ của sinh viên

- Sinh viên phải tham gia tối thiểu 80% số tiết học trên lớp.
- Có đầy đủ các điểm thuộc các tiêu chí đánh giá.
- Đọc tài liệu trước khi lên lớp; chuẩn bị trước nội dung thảo luận (nếu có).
- Thực hiện đầy đủ nội dung, nhiệm vụ trong từng thời gian cụ thể đã được đưa ra trong đề cương môn học.

11. Tài liệu học tập

11.1. Tài liệu bắt buộc

1. Trịnh Thị Chinh, Michael Ong (2012), *Quản trị ngành công tác xã hội*, NXB Đại học Lao động – Xã hội, Hà Nội.

11.2. Tài liệu tham khảo

2. TS. Cunanan, Th.s Nguyễn Hữu Tân (2011), *Kiểm huấn Công tác xã hội* (Tài liệu khoá đào tạo Công tác xã hội cho nhà quản lý trong lĩnh vực công tác xã hội).
3. GS. Lourdes G.Balanon, Ths. Lê Chí An (2011), *Quản trị Công tác xã hội, Chính sách và hoạch định* (Tài liệu khoá đào tạo Công tác xã hội cho nhà quản lý trong lĩnh vực công tác xã hội).

12. Tiêu chuẩn đánh giá sinh viên

STT	Điểm thành phần	Quy định	Trọng số	Ghi chú
1	Điểm chuyên cần, điểm đánh giá thái độ học tập (chuẩn bị bài, thảo luận, làm bài tập nhóm...).	1 đầu điểm	20 %	
2	Điểm kiểm tra định kỳ: Thi viết	1 bài	20 %	60 phút
3	Thi kết thúc học phần: Thi viết	1 bài	60 %	90 phút

Lưu ý: Sinh viên không tham gia đủ tối thiểu 80% số tiết học trên lớp không được thi lần đầu.

13. Thang điểm: 10

- Điểm thành phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.
- Điểm kết thúc học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

14. Nội dung chi tiết học phần:

Tuần	Nội dung	Lý thuyết	TL+ KT	Tài liệu đọc trước	Nhiệm vụ của sinh viên
<u>Tuần 1</u>	Chương 1. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ QUẢN TRỊ CÔNG TÁC XÃ HỘI 1.1. Tổng quan về Quản trị công tác xã hội 1.1.1. Khái niệm quản trị và các khái niệm có liên quan 1.1.1.1. Khái niệm quản trị 1.1.1.2. Khái niệm quản trị xã hội 1.1.1.3. Khái niệm quản trị an sinh 1.1.1.4. Khái niệm quản trị Công tác xã hội 1.1.2. Phân biệt Quản trị công tác xã hội với Quản trị an sinh xã hội 1.1.3. Mục đích, tầm quan trọng của Quản trị công tác xã hội 1.1.3.1. Mục đích 1.1.3.2. Tầm quan trọng 1.1.4. Vai trò của Quản trị công tác xã hội	2	0	- Đọc tài liệu số 1 (tr.13 - 57). - Đọc tài liệu số 2 (tr.2). - Đọc tài liệu số 3 (tr.2 - 5).	1. Chuẩn bị tài liệu: Photô tài liệu, mua sách vở, tìm địa chỉ thông tin trên mạng và thư viện về môn Quản trị ngành Công tác xã hội. 2. Chuẩn bị và đọc trước: - Nội dung bài học trong giáo trình bắt buộc. - Nội dung trong tài liệu tham khảo. 3. Trả lời câu hỏi: + Tại sao cần có quản trị công tác xã hội? + Nhà quản trị công tác xã hội có những

	1.1.4.1. Quản trị là một phương pháp 1.1.4.2. Quản trị là một kỹ năng 1.1.4.3. Quản trị là một tiến trình năng động và linh hoạt				vai trò gì?
	Thảo luận Lấy ví dụ thực tiễn để phân biệt Quản trị, Quản trị xã hội, Quản trị An sinh xã hội, Quản trị ngành Công tác xã hội?	0	2	- Đọc tài liệu số 1 (tr.13 - 57). - Đọc tài liệu số 2 (tr.2). - Đọc tài liệu số 3 (tr.2 - 5).	- Thảo luận theo nhóm trong vòng 15 phút, sau đó mỗi nhóm cử 1 đại diện trình bày. - Lắng nghe, đặt câu hỏi và góp ý.
<u>Tuần 2</u>	1.2. Yêu cầu và nhiệm vụ của nhà quản trị công tác xã hội 1.2.1. Yêu cầu kiến thức, thái độ, năng lực của nhà quản trị công tác xã hội 1.2.1.1. Kiến thức nghề nghiệp 1.2.1.2. Thái độ nghề nghiệp 1.2.1.3. Năng lực quản lý, thực hành 1.2.2. Nhiệm vụ của nhà quản trị công tác xã hội 1.3. Nguyên tắc hành động của nhà quản trị công tác xã hội 1.3.1. Chấp nhận, tin tưởng lẫn nhau 1.3.2. Động viên, khích lệ nhân viên	2	0	- Đọc tài liệu số 1 (tr.57 - 67). - Đọc tài liệu số 2 (tr.5).	1. Chuẩn bị và đọc trước: - Nội dung bài học trong giáo trình bắt buộc. - Nội dung trong tài liệu tham khảo. 2. Trả lời câu hỏi: - Để làm tốt nhiệm vụ của mình, nhà quản trị công tác xã hội cần đảm bảo những yêu cầu gì?

	1.3.3. Tự chăm sóc bản thân 1.3.4. Sự tham gia dân chủ. 1.3.5. Tính hoạch định 1.3.6. Tính tổ chức 1.3.7. Truyền thông, giao tiếp cởi mở 1.3.8. Sáng tạo, linh hoạt				
	Thảo luận - Các nguyên tắc hành động của nhà quản trị công tác xã hội và các nguyên tắc hành động của công tác xã hội (đã học ở Nhập môn công tác xã hội) có điểm gì tương đồng?	0	2	- Đọc tài liệu số 1 (tr.57 - 67). - Đọc tài liệu số 2 (tr.5).	- Thảo luận theo nhóm, rồi trình bày vào giấy A0, sau đó cử 1 đại diện lên báo cáo. - Mỗi nhóm SV tham gia thực hành trên lớp 5-10 phút.
<u>Tuần 3</u>	1.4. Quy điều đạo đức nghề nghiệp với nhà quản trị công tác xã hội 1.4.1. Những quy định về đạo đức nghề nghiệp của nhà quản trị công tác xã hội 1.4.1.1. Tư cách đạo đức và cách ứng xử 1.4.1.2. Trách nhiệm đạo đức đối với thân chủ 1.4.1.3. Trách nhiệm đối với đồng nghiệp và tổ chức 1.4.1.4. Trách nhiệm đối với nghề nghiệp công tác xã hội.	2	0	- Đọc tài liệu số 1 (tr.67-73).	1. Chuẩn bị và đọc trước: - Nội dung trong giáo trình bắt buộc. - Nội dung trong tài liệu tham khảo.

	1.4.1.5. Trách nhiệm đối với cộng đồng, xã hội 1.4.2. Những cam kết thực hiện quy điều đạo đức nghề nghiệp của nhà Quản trị công tác xã hội				
	Thảo luận Lấy ví dụ cụ thể minh họa về từng nội dung quy điều đạo đức của nhà Quản trị công tác xã hội?	0	2	- Đọc tài liệu số 1 (tr.67-73).	- Thảo luận theo nhóm trong vòng 15 phút, sau đó cử 1 đại diện lên báo cáo. - Lắng nghe, quan sát và nhận xét
<u>Tuần 4</u>	Chương 2. QUẢN TRỊ CÔNG TÁC XÃ HỘI Ở CẤP ĐỘ NHÂN VIÊN 2.1. Quản lý ca và các nhiệm vụ cơ bản của nhà quản trị công tác xã hội 2.1.1. Quản lý ca của nhà quản trị công tác xã hội. 2.1.1.1. Khái niệm 2.1.1.2. Các nguyên tắc của quản lý ca 2.1.2. Ghi chép trong quản lý ca 2.1.2.1. Tầm quan trọng của ghi chép 2.1.2.2. Những vấn đề cơ bản cần ghi chép 2.1.2.3. Các loại ghi chép cơ bản 2.1.2.4. Các mẫu thu thập dữ liệu 2.1.3. Hồ sơ và lưu trữ hồ sơ	2	0	- Đọc tài liệu số 1 (tr.105 - 134).	1. Chuẩn bị và đọc trước: - Nội dung bài học trong giáo trình bắt buộc. - Nội dung trong tài liệu tham khảo.

	2.1.3.1. Định nghĩa hồ sơ và báo cáo 2.1.3.2. Mục đích sử dụng hồ sơ, báo cáo 2.1.3.3. Các loại hồ sơ báo cáo 2.1.3.4. Nguyên tắc lưu trữ hồ sơ thân chủ 2.1.3.5. Sử dụng và lưu trữ hồ sơ thân chủ. 2.1.4. Các nhiệm vụ khác của nhà quản trị				
	Thảo luận - Lấy ví dụ minh họa cho các nguyên tắc trong quản lý ca?	0	2	- Đọc tài liệu số 1 (tr.105 - 134).	- Thảo luận theo nhóm trong vòng 15 phút, sau đó cử 1 đại diện lên báo cáo. - Lắng nghe, quan sát và nhận xét
<u>Tuần 5</u>	2.2. Kiểm huấn trong Công tác xã hội 2.2.1. Khái niệm kiểm huấn trong công tác xã hội 2.2.2. Mục đích, vai trò và nhiệm vụ của kiểm huấn 2.2.2.1. Mục đích của kiểm huấn 2.2.2.2. Vai trò và nhiệm vụ của nhà kiểm huấn 2.2.3. Yêu cầu chuyên môn của nhà kiểm huấn 2.2.4. Đặc điểm của người kiểm huấn hiệu quả 2.2.4.1. Sự am tường	2	0	- Đọc tài liệu số 1 (tr.134 - 162). - Đọc tài liệu số 2 (tr.12 - 48).	1. Chuẩn bị và đọc trước: - Nội dung bài học trong giáo trình bắt buộc. - Nội dung trong tài liệu tham khảo. 2. Trả lời câu hỏi - Khi nào thì sử dụng kiểm huấn trong công tác xã hội?

	2.2.4.2. Kỹ năng thực hành 2.2.4.3. Sẵn lòng giúp đỡ 2.2.4.4. Tận tụy 2.2.4.5. Động viên khích lệ 2.2.5. Những nguyên tắc kiểm huấn cơ bản 2.2.5.1 Hướng dẫn 2.2.5.2. Điều hành 2.2.5.3. Sẵn sàng giúp đỡ người khác 2.2.5.4. Người được kiểm huấn yêu cầu kiểm huấn viên giúp đỡ khi cần thiết 2.2.5.5. Báo cáo và mục tiêu				
	Thảo luận và thực hành Thảo luận nhóm và đóng vai một tình huống kiểm huấn có sử dụng các kiểu kiểm huấn đã học?	0	2	- Đọc tài liệu số 1 (tr.134 - 162). - Đọc tài liệu số 2 (tr.12 - 48).	Mỗi nhóm thảo luận và chuẩn bị tình huống trong khoảng 15 phút, sau đó, lần lượt các nhóm lên đóng vai trong khoảng 5 đến 7 phút/nhóm.
<u>Tuần 6</u>	2.2.6. Tiến trình kiểm huấn. 2.2.7. Những kiểu kiểm huấn trong thực hành nghề nghiệp 2.2.7.1. Kiểm huấn kiểu kèm cặp	2	0	- Đọc tài liệu số 1 (tr.134 - 162). - Đọc tài liệu số 2 (tr.12 - 48).	1. Chuẩn bị và đọc trước: - Nội dung bài học trong giáo trình bắt buộc.

	2.2.7.2. Kiểm huấn nhóm 2.2.7.3. Kiểm huấn nhóm đồng nghiệp 2.2.7.4. Kiểm huấn theo mục tiêu 2.2.7.5. Kiểm huấn linh hoạt 2.2.7.6. Kiểm huấn theo nhiệm vụ 2.2.7.7. Kiểm huấn tại chỗ, trực tiếp 2.2.7.8. Kiểm huấn cho các tình nguyện viên				- Nội dung trong tài liệu tham khảo
	Thảo luận + Trình bày ưu điểm và hạn chế ở mỗi kiểu kiểm huấn? + Nếu bạn là người được kiểm huấn, bạn thích kiểu nào nhất? Vì sao?	0	2	- Đọc tài liệu số 1 (tr.134 - 162). - Đọc tài liệu số 2 (tr.12 - 48).	- Thảo luận theo nhóm trong vòng 15 phút, sau đó cử 1 đại diện lên báo cáo. - Lắng nghe, quan sát và nhận xét
<u>Tuần 7</u>	Chương 3. QUẢN TRỊ CÔNG TÁC XÃ HỘI Ở CẤP ĐỘ TỔ CHỨC 3.1. Tổ chức, nhân sự trong quản trị ngành công tác xã hội 3.1.1. Công tác tổ chức trong quản trị công tác xã hội 3.1.1.1. Khái niệm, phân loại tổ chức trong quản trị công tác xã hội 3.1.1.2. Hệ thống hành chính tập trung và ứng dụng trong tổ chức dịch vụ công tác xã hội	2	0	- Đọc tài liệu số 1 tr.197 - 233).	1. Chuẩn bị và đọc trước: - Nội dung bài học trong giáo trình bắt buộc. - Nội dung trong tài liệu tham khảo. 2. Trả lời câu hỏi: + Trình bày vai trò của Nhân viên xã hội trong quản trị, tổ

	3.1.1.3. Yếu tố cấu trúc trong tổ chức 3.1.1.4. Yếu tố con người trong tổ chức 3.1.1.5. Hoạt động của tổ chức không chính thức trong công tác xã hội 3.1.1.6. Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong quản trị, tổ chức 3.1.1.7. Các kỹ thuật nhằm cải tiến tổ chức cơ sở trong quản trị công tác xã hội 3.1.2. Công tác nhân sự trong quản trị công tác xã hội 3.1.2.1. Tuyển dụng 3.1.2.2. Tuyển chọn 3.1.2.3. Hợp đồng 3.1.2.4. Định hướng 3.1.2.5. Thăng chức 3.1.2.6. Đánh giá 3.1.2.7. Sự kết thúc				chức?
	Thảo luận và thực hành Thảo luận và đóng vai về một buổi phỏng vấn tuyển chọn nhân viên của nhà quản trị công tác xã hội? Ở tình huống đó, các kỹ năng nào của nhà quản trị công tác xã hội đã được vận dụng?	0	2	- Đọc tài liệu số 1 (tr.352 - 359). - Đọc tài liệu số 2 (tr.26 - 35).	Mỗi nhóm thảo luận và chuẩn bị tình huống trong khoảng 15 phút, sau đó, lần lượt các nhóm lên đóng vai trong 5 đến 7 phút/nhóm.

<u>Tuần 8</u>	3.2. Hoạch định trong quản trị công tác xã hội 3.2.1. Khái niệm và vai trò của hoạch định 3.2.1.1. Khái niệm 3.2.1.2. Vai trò 3.2.2. Cơ sở khoa học của hoạch định 3.2.3. Chức năng, nguyên tắc của hoạch định 3.2.3.1. Chức năng 3.2.3.2. Nguyên tắc 3.2.4. Nội dung hoạch định 3.2.5. Tiến trình hoạch định 3.2.5.1. Bước 1. Tìm hiểu và nhận diện vấn đề 3.2.5.2. Bước 2. Thiết lập các mục tiêu 3.2.5.3. Bước 3. Xem xét những tài nguyên và cơ sở khách quan 3.2.5.4. Bước 4. Xác định các phương án 3.2.5.5. Bước 5. Dự báo và so sánh các phương án 3.2.5.6. Bước 6. Lựa chọn phương án tối ưu 3.2.5.7. Bước 7. Lập kế hoạch hỗ trợ 3.2.5.8. Bước 8. Lập ngân sách và các chi phí thực hiện 3.2.6. Các yếu tố ảnh hưởng tới hoạch định 3.2.7. Ứng dụng quy trình hoạch định trong quản	2	0	- Đọc tài liệu số 1 (tr.233 - 252). - Đọc tài liệu số 3 (tr.31 - 36).	1. Chuẩn bị và đọc trước: - Nội dung bài học trong giáo trình bắt buộc. - Nội dung trong tài liệu tham khảo 2. Chuẩn bị nội dung thảo luận: + Lấy ví dụ minh họa cho các bước trong Tiến trình hoạch định?
----------------------	---	---	---	--	--

	trị công tác xã hội 3.2.7.1. Tiến trình hoạch định trong quản lý trường hợp 3.2.7.2. Hoạch định chiến lược trong tổ chức cộng đồng				
	Thảo luận Phân tích Hoạch định chiến lược trong tổ chức cộng đồng? Lấy ví dụ minh họa?	0	2	- Đọc tài liệu số 1 (tr.233 - 252). - Đọc tài liệu số 3 (tr.31 - 36).	- Thảo luận theo nhóm trong vòng 15 phút, trình bày kết quả thảo luận lên giấy A0, sau đó nhóm cử 1 đại diện lên báo cáo. - Lắng nghe, quan sát và nhận xét
<u>Tuần 9</u>	3.3. Lãnh đạo trong quản trị công tác xã hội 3.3.1. Khái niệm và vai trò lãnh đạo trong lĩnh vực công tác xã hội 3.3.1.1. Khái niệm lãnh đạo và lãnh đạo trong công tác xã hội 3.3.1.2. Vai trò, phẩm chất của nhà lãnh đạo trong công tác xã hội 3.3.2. Một số phong cách của người lãnh đạo 3.3.2.1. Lãnh đạo độc đoán 3.3.2.2. Lãnh đạo dân chủ 3.3.2.3. Lãnh đạo tự do	2	0	- Đọc tài liệu số 1 (tr. 252 - 276).	1. Chuẩn bị và đọc trước: - Nội dung bài học trong giáo trình bắt buộc. - Nội dung trong tài liệu tham khảo.

	3.3.3. Các nguyên tắc cơ bản trong lãnh đạo, điều khiển con người 3.3.3.1. Tôn trọng, tin tưởng nhân viên 3.3.3.2. Quyền uy đúng mực 3.3.3.3. Ngoại giao, hợp tác cởi mở 3.3.3.4. Tự kiểm soát bản thân 3.3.3.5. Tận tụy và không tính toán đến riêng tư cá nhân				
	Thảo luận và Thực hành Thảo luận và đóng vai để minh họa các kỹ năng cơ bản của người lãnh đạo trong quản trị công tác xã hội? (tình huống do nhóm tự giả định)	0	2	- Đọc tài liệu số 1 (tr. 252 - 276).	- Thảo luận theo nhóm trong vòng 15 phút, sau đó cử 1 đại diện lên báo cáo. - Lắng nghe, quan sát và nhận xét
<u>Tuần 10</u>	3.3.4. Tiêu chí đánh giá năng lực lãnh đạo của nhà quản trị 3.3.4.1. Khả năng lãnh đạo và dùng người 3.3.4.2. Khả năng ứng phó với sự thay đổi 3.3.4.3. Khả năng điều hành 3.3.4.4. Khả năng diễn đạt 3.3.4.5. Khả năng nghề nghiệp 3.3.5. Kỹ năng cơ bản của người lãnh đạo trong Quản trị công tác xã hội	2	0	- Đọc tài liệu số 1 (tr. 252 - 276).	1. Chuẩn bị và đọc trước: - Nội dung bài học trong giáo trình bắt buộc. - Nội dung trong tài liệu tham khảo.

	3.3.5.1. Kỹ năng kiểm soát cảm xúc 3.3.5.2. Kỹ năng quản lý thời gian 3.3.5.3. Kỹ năng thỏa hiệp 3.3.5.4. Kỹ năng ngoại giao. 3.3.5.5. Kỹ năng ứng biến 3.3.6. Mô tả hoạt động của người lãnh đạo trong Quản trị công tác xã hội				
	Thảo luận, thực hành + Hãy thảo luận và đóng vai để minh họa các kỹ năng cơ bản của người lãnh đạo trong quản trị công tác xã hội?	0	2	- Đọc tài liệu số 1 (tr. 252 - 276).	Mỗi nhóm thảo luận và chuẩn bị tình huống trong khoảng 15 phút, sau đó, lần lượt các nhóm lên đóng vai trong khoảng 5 đến 7 phút/nhóm.
<u>Tuần 11</u>	3.4. Đánh giá, giám sát trong quản trị Nhân sự ngành công tác xã hội 3.4.1. Khái niệm, mục đích và ý nghĩa của đánh giá, giám sát 3.4.1.1. Khái niệm 3.4.1.2. Mục đích, ý nghĩa 3.4.2. Một số điều cần tránh trong quá trình đánh giá nhân viên 3.4.3. Trình tự, thao tác trong đánh giá	2	0	- Đọc tài liệu số 1 (tr.359 - 376).	1. Chuẩn bị và đọc trước: - Nội dung bài học trong giáo trình bắt buộc. - Nội dung trong tài liệu tham khảo.

	3.4.4. Các tiêu chí đánh giá nhân viên và tổ chức 3.4.4.1. Tiêu chí đánh giá nhân viên 3.4.4.2. Tiêu chí đánh giá một cơ quan, tổ chức hoạt động công tác xã hội. 3.4.5. Cách thức, kỹ thuật đánh giá nhân viên và tổ chức hoạt động công tác xã hội 3.4.5.1. Cách thức đánh giá nhân viên 3.4.5.2. Cách thức đánh giá tổ chức 3.4.5.3. Kỹ thuật sử dụng trong đánh giá 3.4.6. Các hình thức giám sát nhân viên của nhà quản trị công tác xã hội 3.4.7. Nội dung giám sát nhân viên 3.4.8. Các kỹ năng cơ bản sử dụng trong đánh giá, giám sát				
	Thảo luận + Trình bày một số vấn đề nhà Quản trị cần tránh khi đánh giá Nhân viên? + Giải thích tại sao cần tránh những vấn đề trên?	0	2	- Đọc tài liệu số 1 (tr.359 - 376).	- Mỗi nhóm thảo luận và chuẩn bị tình huống trong khoảng 15 phút, sau đó, lần lượt các nhóm lên đóng vai trong khoảng 5 đến 7 phút/nhóm. - Quan sát, nhận xét
<u>Tuần 12</u>	CHƯƠNG 4. MỘT SỐ KỸ NĂNG CỦA NHÀ	2	0	- Đọc tài liệu số 1	1. Chuẩn bị và đọc

	QUẢN TRỊ CÔNG TÁC XÃ HỘI 4.1. Kỹ năng giải tỏa stress với nhà quản trị công tác xã hội 4.1.1. Định nghĩa stress cá nhân và stress công việc 4.1.1.1. Stress cá nhân 4.1.1.2. Stress công việc 4.1.2. Ảnh hưởng của stress công việc 4.1.2.1. Ảnh hưởng đến cơ quan tổ chức 4.1.2.2. Ảnh hưởng đến nhân viên và nhà quản trị 4.1.2.3. Ảnh hưởng đến cuộc sống gia đình 4.1.3. Tầm quan trọng của giải tỏa stress công việc với nhà quản trị công tác xã hội 4.1.4. Nhận dạng hiện tượng stress 4.1.4.1. Giai đoạn báo động. 4.1.4.2. Giai đoạn phản kháng 4.1.4.3. Giai đoạn kiệt sức 4.1.5. Các nguyên nhân gây stress 4.1.5.1. Tác nhân về mặt thời gian 4.1.5.2. Tác nhân trực diện trong tổ chức 4.1.5.3. Tác nhân theo tình huống 4.1.5.4. Tác nhân gây căng thẳng thấy trước			(tr.162 - 194).	trước: - Nội dung bài học trong giáo trình bắt buộc. - Nội dung trong tài liệu tham khảo 2. Trả lời câu hỏi Lấy ví dụ minh họa để so sánh stress cá nhân và stress công việc?
--	--	--	--	-----------------	---

	4.1.6. Cách thức giải tỏa stress công việc với nhà quản trị Công tác xã hội 4.1.6.1. Thái độ và sự quan tâm đúng mức đến phát triển nhân viên 4.1.6.2. Quản lý thời gian làm việc khoa học 4.1.6.3. Giải tỏa các tác nhân căng thẳng thông qua sự hợp tác 4.1.6.4. Loại bỏ tác nhân gây căng thẳng thông qua việc thiết kế công việc 4.1.6.5. Sắp xếp công việc ưu tiên theo nội dung khoa học 4.1.6.6. Nâng cao khả năng đối phó cá nhân				
	Thảo luận + Trong các cách thức giải tỏa stress công việc với nhà quản trị công tác xã hội, anh/chị thấy cách thức nào là hiệu quả nhất? Tại sao?	0	2	- Đọc tài liệu số 1 (tr.162 - 194).	- Mỗi nhóm thảo luận trong khoảng 15 phút, sau đó, lần lượt các nhóm lên trình bày trong khoảng 5 đến 7 phút/nhóm.
<u>Tuần 13</u>	4.2. Kỹ năng giao tiếp, truyền thông trong tổ chức 4.2.1. Vai trò, đặc điểm của giao tiếp trong Quản trị công tác xã hội 4.2.2. Các nguyên tắc giao tiếp trong góp ý, giúp đỡ nhân viên của nhà quản trị 4.2.2.1. Tập trung vào vấn đề chứ không tập	2	0	- Đọc tài liệu số 1 (tr.276 - 320). - Đọc tài liệu số 3 (tr. 50 - 67).	1. Chuẩn bị và đọc trước: - Nội dung trong giáo trình bắt buộc. - Nội dung trong tài liệu tham khảo.

	trung vào đặc điểm cá nhân 4.2.2.2. Trung thực 4.2.2.3. Tập trung vào mô tả công việc hơn là phê phán 4.2.2.4. Hợp lý và tế nhị 4.2.2.5. Cụ thể 4.2.2.6. Tự chịu trách nhiệm 4.2.2.7. Lắng nghe 4.2.3. Kỹ năng giao tiếp – trao đổi thông tin hiệu quả 4.2.3.1. Kỹ năng tiếp xúc 4.2.3.2. Kỹ năng tìm kiếm, truyền đạt thông tin 4.2.3.3. Kỹ thuật sử dụng điện thoại 4.2.3.4. Kỹ thuật sử dụng công nghệ thông tin 4.2.3.5. Kỹ thuật viết thư 4.2.4. Cách thức truyền thông hiệu quả 4.2.4.1. Các bước thao tác kỹ thuật trong truyền thông 4.2.4.2. Các hình thức tổ chức truyền thông				2. Trả lời các câu hỏi: + Trình bày ngắn gọn các nguyên tắc giao tiếp trong góp ý, giúp đỡ nhân viên của nhà quản trị? + Lấy ví dụ minh họa các kỹ năng giao tiếp – trao đổi thông tin hiệu quả đã được học?
	Thực hành Thảo luận và đóng vai minh họa các kỹ năng giao tiếp – trao đổi thông tin hiệu quả của nhà quản trị công tác xã hội?	0	2	- Đọc tài liệu số 3 (tr. 50 - 67).	- Mỗi nhóm tự chọn 1 kỹ năng rồi thảo luận trong khoảng 15 phút, sau đó, lần lượt các nhóm lên đóng vai trong khoảng 5 đến 7

					phút/nhóm.
<u>Tuần 14</u>	4.3. Kỹ năng xử lý xung đột trong quản trị tổ chức 4.3.1. Nguyên nhân của các xung đột 4.3.1.1. Nguyên nhân chủ quan 4.3.1.2. Nguyên nhân khách quan 4.3.2. Các cách phản ứng của cá nhân khi có xung đột 4.3.2.1. Ép buộc người khác theo quan điểm của mình 4.3.2.2. Tổ ra dễ dãi 4.3.2.3. Lảng tránh 4.3.2.4. Thỏa hiệp 4.3.2.5. Hợp tác 4.3.3. Các giải pháp xử lý xung đột 4.3.3.1. Các chiến lược tùy vào hoàn cảnh và đối tác 4.3.3.2. Kỹ thuật sử dụng cách tiếp cận hợp tác	2	0	- Đọc tài liệu số 1 (tr.320 - 344).	1. Chuẩn bị và đọc trước: - Nội dung bài học trong giáo trình bắt buộc. - Nội dung trong tài liệu tham khảo
	Thảo luận - Nhóm thảo luận và đưa ra các giải pháp cụ thể để xử lý từng cách phản ứng của cá nhân khi có xung đột?	0	2	- Đọc tài liệu số 1 (tr.320 - 344).	- Mỗi nhóm thảo luận trong khoảng 15 phút, sau đó, lần lượt các nhóm lên đóng vai trong

					khoảng 5 đến 7 phút/nhóm. - Quan sát, nhận xét, góp ý.
Tuần 15	Thực hành - Đóng vai về một buổi làm việc nhà quản trị công tác xã hội đang xử lý xung đột đối với 2 nhân viên trong cơ quan (nhóm được giả định về vấn đề mâu thuẫn của 2 nhân viên đó)	0	2	- Đọc tài liệu số 1 (tr.320 - 344).	- Mỗi nhóm thảo luận và chuẩn bị tình huống trong khoảng 15 phút, sau đó, lần lượt các nhóm lên đóng vai trong khoảng 5 đến 7 phút/nhóm.
	- Công bố điểm thành phần; - Công bố danh sách sinh viên đủ điều kiện thi hết học phần; - Hướng dẫn ôn thi hết học phần.	2	0		- Ghi chép nội dung ôn tập. - Làm đề cương ôn tập

Hà Nội, ngày 22 tháng 07 năm 2014

PHÓ GIÁM ĐỐC PHỤ TRÁCH



TS. Trần Quang Tiến

TRƯỞNG KHOA

TS. Bùi Thị Mai Đông

PHỤ TRÁCH BỘ MÔN

TS. Bùi Thị Mai Đông