

Hướng tiếp cận cho nghiên cứu quản trị văn phòng nhằm thích ứng với chuyển đổi số và gợi ý cho đào tạo

Bài viết trong kỷ yếu hội thảo khoa học

Quản trị văn phòng trong bối cảnh hội nhập quốc tế và cách mạng công nghiệp 4.0

TS. Phạm Thị Diệu Linh

Khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng

Trường ĐH Khoa học Xã hội và Nhân văn, ĐHQG HN

** Từ khóa: văn phòng, quản trị văn phòng, quản trị, quản lý, thông tin, hệ thống thông tin, công nghệ quản lý, công nghệ giáo dục, đào tạo, quản lý đào tạo, nghiên cứu khoa học, nghiên cứu*

Đào tạo nhân lực về bất kỳ chuyên ngành nào từ bậc đại học trở lên đều gồm hai nhiệm vụ cơ bản là sáng tạo và chuyển giao tri thức. Trong đó, sáng tạo và hình thành tri thức mới có ý nghĩa sống còn, quyết định cơ bản tới chất lượng đào tạo. Những ý tưởng trình bày dưới đây tập trung vào hoạt động nghiên cứu khoa học về quản trị văn phòng để tạo ra tri thức mới và vai trò của hoạt động này tới chất lượng đào tạo trong bối cảnh ứng dụng công nghệ.

1. Phác thảo bức tranh khoa học về quản trị văn phòng ở Việt Nam và mối liên hệ với đào tạo

Hơn 20 năm qua ở Việt Nam, quản trị văn phòng từ một môn học đã từng bước trở thành một ngành học được đào tạo bài bản ở nhiều bậc từ trung học chuyên nghiệp đến sau đại học. Số lượng cơ sở đào tạo ngành này tiếp tục tăng lên, đến nay có khoảng hơn 10 trường đại học và cao đẳng tuyển sinh quản trị văn phòng với tư cách là một ngành độc lập. Cùng với đó, rất nhiều chuyên ngành khác như quản trị kinh doanh, quản trị nhân lực, ... sử dụng quản trị văn phòng là một môn học thuộc chương trình. Đó là chưa kể tới hàng loạt nội dung riêng lẻ của quản trị văn phòng như quản lý hồ sơ, văn thư – lưu trữ, quản lý cơ sở vật chất, ... được các chuyên gia đào tạo thiết kế thành các chuyên đề tập huấn, nâng cao trình độ hoặc cập nhật kiến thức theo nhu cầu hoặc chuyên sâu cho nhiều đối tượng khác nhau. Thực tế này phản ánh sự phát triển về số lượng trong hoạt động đào tạo nhằm đáp ứng nhu cầu xã hội. Về chất lượng, khảo sát sơ bộ website và thông tin tuyển sinh của các trường đào tạo kể trên, chưa có đơn vị nào tuyên bố chất lượng, riêng chương trình quản trị văn phòng của Trường đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn (Đại học Quốc gia Hà Nội) đang tiến hành kiểm định chất lượng đồng cấp định hướng theo tiêu chuẩn AUN và sẽ công bố kết quả kiểm định cuối năm 2020. Đây là một dấu hiệu cần hết sức lưu

tâm, đặt ra yêu cầu cần chú trọng hơn nữa tới đảm bảo chất lượng và tính minh bạch trong hoạt động đào tạo đối với người học và xã hội.

Có một thực tế là phần lớn các chương trình đào tạo đều được xây dựng dựa trên ba cơ sở chính: kinh nghiệm và năng lực giảng dạy của đơn vị, tham khảo chương trình trong nước và quốc tế, tham khảo nhu cầu sử dụng lao động của xã hội mà chưa dựa vào những nghiên cứu của đội ngũ chuyên gia. Điều này dẫn tới các chương trình đào tạo có khuynh hướng bị trùng lặp, thiếu tính cạnh tranh và thiếu bản sắc. Cùng với đó, quy trình thẩm định hồ sơ mở ngành của một số cơ quan quản lý đào tạo còn máy móc nên có xu hướng đề cao việc tiêm cận của chương trình được xây dựng với các chương trình được dùng để so sánh đã làm giảm sự khác biệt và độc đáo của những chương trình này. Chính sách quản lý đào tạo theo hướng gia tăng sự liên thông giữa các chương trình đào tạo trong cùng khối ngành hoặc nhóm ngành, một mặt cho phép tận dụng nguồn lực nội sinh, mặt khác tăng khả năng thích ứng và mở rộng cơ hội việc làm của người học nhưng làm giảm tính chuyên sâu của chương trình, từ đó giảm tính chuyên nghiệp và lành nghề của đội ngũ nhân lực quản trị văn phòng được đào tạo. Nói cách khác, các chương trình đào tạo quản trị văn phòng được xây dựng và triển khai căn cứ vào khả năng cung ứng của các trường là chính, thiếu cả những căn cứ khoa học về nội dung đào tạo và các dữ liệu khoa học về thị trường lao động.

Để khắc phục tình trạng trên, ngoài khả năng thích ứng của các chuyên gia thiết kế chương trình thì việc đẩy mạnh nghiên cứu khoa học là một trong những giải pháp. Tổng kết các thành tựu nghiên cứu về quản trị văn phòng ở Việt Nam¹ đến năm 2015 về phương diện mục tiêu, nội dung và kết quả nghiên cứu, nhóm học giả của Khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội đã xác định được một số hướng nghiên cứu chính về lĩnh vực này, bao gồm:

- Lý luận và thực tiễn về văn phòng: khái niệm, đặc điểm, chức năng, nhiệm vụ, vai trò của văn phòng
- Những vấn đề về quản trị văn phòng: khái niệm, chức năng, công cụ, nội dung và phương pháp của quản trị văn phòng từ góc độ của nhà quản trị
- Nghiệp vụ văn phòng: quy trình, thao tác, nguyên tắc, yêu cầu và phương tiện,...

Trong đó, các vấn đề liên quan đến thông tin và công nghệ thông tin chưa nhiều, chủ yếu được thể hiện thông qua nội dung ứng dụng vào một nghiệp vụ văn phòng cụ thể, thường là công tác văn thư – lưu trữ.

Sau năm 2015, dưới áp lực đổi mới và phát triển nội dung đào tạo có chiều sâu, nhiều nghiên cứu về quản trị văn phòng theo hướng mới đã và đang được triển khai tích cực dưới dạng các công trình của học viên, sinh viên có định hướng cụ thể của giảng viên. Tính mới trong các nghiên cứu thời kỳ này thể hiện ở sự đa dạng về chủ đề và phương pháp với việc khai thác tốt hơn ưu thế của các nghiên cứu trường hợp, nghiên cứu định lượng kết hợp với định tính để phân tích, mô tả và tìm kiếm giải pháp trong các nội dung của hoạt động văn phòng và hoạt động quản trị văn phòng. Một số nghiên cứu đã thay đổi cách tiếp cận truyền thống, từ việc tìm kiếm hạn chế để xây dựng giải pháp cải tiến sang xác định mô hình điểm mẫu để học tập, triển khai trên diện rộng. Với thành tựu của hoạt động nghiên cứu sôi nổi như vậy, các giảng viên có điều kiện soạn thảo bài giảng chuyên đề chi tiết và phong phú hơn, nhiều thông tin thực tiễn hơn từ nhiều góc nhìn đa chiều để cung cấp cho người học.

Mặc dù vậy, việc công bố các thành tựu nghiên cứu này còn hạn chế. Trong hơn 20 năm từ khi quản trị văn phòng chính thức được đào tạo ở Việt Nam, số lượng hội thảo khoa học cấp quốc gia về quản trị văn phòng trên cả nước chưa bằng số năm đào tạo. Ở Việt Nam chưa có diễn đàn khoa học nào giành riêng cho quản trị văn phòng trong khi các nghiên cứu thường được công bố trên tạp chí chuyên ngành liên quan khác như Văn thư – Lưu trữ, Quản lý nhà nước cũng không nhiều. Từ năm 2010 – 2018, Tạp chí Văn thư – Lưu trữ, một tạp chí chuyên ngành khá thân thiết với các chuyên gia quản trị văn phòng ở Việt Nam công bố chưa đến 20 bài viếtⁱⁱ về quản trị văn phòng bao gồm cả bài nghiên cứu và bài trao đổi - kinh nghiệm. Trong khi đó, tạp chí khoa học trong nước về quản lý lại khá hiếm, tập trung chính vào quản lý ở khu vực công như Quản lý nhà nước, Tổ chức nhà nước, Nhà nước và Pháp luật, nên các nghiên cứu về quản trị văn phòng ở khu vực tư khó có điều kiện được giới thiệu. Thực tế này khiến cho giáo trình, sách chuyên khảo và bài báo khoa học là học liệu cho đào tạo vẫn hạn chế cả về số lượng và chất lượng.

Dữ liệu khoa học cho các nghiên cứu còn ít và chưa được chia sẻ. Các thành tựu nghiên cứu trong nước về quản trị văn phòng còn khiêm tốn nhưng giữa các nhà nghiên cứu và đơn vị nghiên cứu trên cả nước cũng chưa tích cực thiết lập cơ chế và kênh thông tin để chia sẻ thành quả với nhau. Điều đó không chỉ làm hạn chế khả năng thúc đẩy cộng đồng khoa học để hình thành các nhóm chuyên gia, các ý tưởng và đề tài nghiên cứu mới mà còn làm giảm uy tín của từng đơn vị khi thiếu những diễn đàn chung để khẳng định vị thế. Không có một tạp chí chuyên ngành hoặc một diễn đàn riêng của quản trị văn phòng là một thiếu sót lớn trong việc truyền bá và cập nhật thành tựu nghiên cứu của các nhà học giả, các chuyên gia và các nhà quản lý có kinh nghiệm. Không những thế, khó khăn trong tiếp cận dữ liệu khảo sát thực tiễn do yêu cầu bảo mật thông tin nội bộ của các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp và

yêu cầu về đạo đức của nhà nghiên cứu càng khiến cho việc triển khai các đề tài có tính thực tiễn dễ đi vào bế tắc. Vì lẽ này, hoạt động nghiên cứu trong lĩnh vực quản trị văn phòng ở Việt Nam chưa thể coi là có đóng góp vào bức tranh chung của các trường đại học.

2. Thay đổi cách tiếp cận

** Nhìn ra thế giới*

Khảo sát sơ bộ tình hình công bố các nghiên cứu về quản trị văn phòng trên các kênh thông tin tiếng Anh cho thấy bức tranh nhiều màu sắc và rộng mở hơn so với Việt Nam nhưng vẫn có thách thức. Trong khoảng 30 năm, từ đầu những năm 90 của thế kỷ XX, những cuốn sách tiếng Anh đầu tiên được xuất bản với tựa đề Quản trị hành chính văn phòng (administrative office management) hoặc Quản trị văn phòng (Office management) đến nay vẫn tiếp tục được tái bản, có bổ sung cập nhật. Những ấn phẩm tiếng Anh liên quan được xuất bản mới không còn giới thiệu chung về các nội dung của quản trị văn phòng như trước mà đã cụ thể và chuyên sâu hơn, bao gồm: quản lý tài liệu (records management), quy trình và kỹ thuật (technology and procedures), dịch vụ chăm sóc khách hàng (customer service), lễ tân tiền sảnh, trợ lý điều hành (executive assistance), quản lý tài sản (facility management)ⁱⁱⁱ, ... Số lượng các tạp chí khoa học về quản lý là rất lớn với 1914 tạp chí trong danh mục của Scopus và số lượng tương tự tạp chí thuộc danh mục ISI^{iv}, cùng với đó là số lượng tương đương các tạp chí về khoa học thông tin, quản trị kinh doanh và khoa học xã hội. Tuy nhiên, đến nay chưa tạp chí nào về quản trị văn phòng xuất hiện trong danh mục các tạp chí khoa học quốc tế có uy tín kể trên. Đồng thời, xu hướng đa ngành và phân ngành lại cùng lúc thể hiện rõ và đan xen trong các công bố liên quan đến quản trị văn phòng. Tính phân ngành được phản ánh trong các nghiên cứu chuyên sâu về từng phương pháp quản lý hay chức năng của quản trị văn phòng, từng hoạt động cụ thể trong các nhiệm vụ của văn phòng hay phát triển các công cụ tác nghiệp có tính ứng dụng cao,... Còn tính liên ngành ảnh hưởng đến việc sử dụng các phương pháp của nhiều ngành trong một nghiên cứu chuyên sâu như dùng điều tra xã hội học để tìm hiểu nhu cầu người dùng trong nghiên cứu thiết kế hệ thống thông tin, sử dụng nghiên cứu trường hợp thường phổ biến trong khoa học quản lý cho nghiên cứu xây dựng mô hình văn phòng mẫu,... Đặt trong bối cảnh của thời đại công nghệ thông tin, những nghiên cứu dù liên ngành hay chuyên ngành đều sử dụng nhiều phương pháp hiện đại, trong đó nghiên cứu định lượng thể hiện tính ứng dụng công nghệ tương đối rõ. Về nội dung, các nghiên cứu về khả năng áp dụng và tính hiệu quả của công nghệ vào quản lý và nghiệp vụ văn phòng ngày càng nhiều, đặc biệt là

phương pháp quản lý mới có sử dụng công nghệ tiên tiến. Xu hướng này là một gợi ý để các nghiên cứu về quản trị văn phòng ở Việt Nam học hỏi và vận dụng.

** Áp dụng cho Việt Nam*

Việc so sánh sơ bộ các chủ đề nghiên cứu về quản trị văn phòng ở Việt Nam với thế giới có thể chứng tỏ rằng các học giả Việt Nam đang tích cực, chủ động cập nhật lý thuyết và phương pháp tiên tiến. Tuy nhiên, trong khi hệ thống lý thuyết về quản trị văn phòng vẫn chưa định hình thì việc tích cực tham khảo các lý thuyết của nhiều ngành theo từng chủ đề nghiên cứu lại tạo ra nhiều cách tiếp cận đa dạng. Vì thế, trước khi nỗ lực xây dựng một lý thuyết thống nhất về quản trị văn phòng thì các nhà nghiên cứu nên khái quát được cách tiếp cận của một số chuyên ngành chính đang chi phối trực tiếp đến các nghiên cứu hiện nay. Việc kế thừa từ các nghiên cứu của nước ngoài có thể khái quát các chuyên ngành đó thành một số loại sau:

- Khoa học quản lý: nghiên cứu về trường phái quản lý, các vấn đề của quản lý và tổ chức, hướng tới xây dựng các mẫu hình tổ chức mới hoàn hảo và tốt hơn^v, ... Tiếp cận của khoa học quản lý cho phép các nghiên cứu về quản trị văn phòng giải thích được các hiện tượng trong thực tiễn như các kiểu tổ chức văn phòng, các chức năng cơ bản của quản trị văn phòng, các phương pháp quản lý tiên tiến ứng dụng cho quản trị văn phòng, quy trình và tiêu chuẩn trong quản lý hoạt động văn phòng, ...

- Khoa học thông tin: nghiên cứu về phương thức thu thập, tổ chức, lưu giữ và sử dụng thông tin điện tử^{vi}, ... Tiếp cận của khoa học thông tin được ứng dụng vào các nghiên cứu cho hệ thống thông tin văn phòng, nghiên cứu cách thức văn phòng thực hiện chức năng thông tin và phương pháp quản lý các thông tin đó của nhà quản trị văn phòng, việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động văn phòng để phục vụ hoạt động quản lý, ...

- Khoa học tổ chức và thiết chế: nghiên cứu về các dạng cấu trúc tổ chức và thiết chế, văn hóa tổ chức và các dạng xung đột trong tổ chức, hành vi tổ chức và xu hướng biến đổi tổ chức, ... Ứng dụng của khoa học tổ chức và thiết chế vào nghiên cứu quản trị văn phòng, nhà nghiên cứu có thể khái quát được các mô hình tổ chức, cách thức vận hành tổ chức và sự phản hồi của đội ngũ nhân sự với các thiết chế đó, cách thức cơ cấu văn phòng chuyển đổi để thích ứng với môi trường trong đó có chuyển đổi số, ...

- Kinh tế học: nghiên cứu các quy luật kinh tế, các mối quan hệ tương tác lẫn nhau trong quá trình sản xuất, trao đổi, phân phối, tiêu dùng các sản phẩm hàng hóa, dịch vụ, quy luật phân phối thành quả lao động gồm sở hữu và lợi ích, cách tối ưu để phân bổ các nguồn lực,... Nghiên cứu quản trị văn phòng từ góc độ kinh tế sẽ tập

trung vào tính hiệu quả của hoạt động văn phòng dựa trên sự cân đối giữa chi phí và kết quả, cách thức sử dụng các nguồn lực trong văn phòng một cách hợp lý, thiết kế các dịch vụ nội bộ theo hướng tiếp cận nhu cầu,...

- Ngoài ra, tương ứng với mỗi nhóm nghiệp vụ văn phòng lại có những chuyên ngành liên quan để tham khảo và ứng dụng như nghiệp vụ quản lý hồ sơ cần xây dựng trên cơ sở của lý luận lưu trữ học, nghiệp vụ kế toán dựa trên các nguyên lý của kinh tế học, ...

Lựa chọn một cách tiếp cận chuyên ngành để nghiên cứu có lợi thế là kế thừa được thành tựu lý thuyết và phương pháp nghiên cứu của chuyên ngành đó, mở rộng thêm cơ hội công bố kết quả nghiên cứu trên tạp chí khoa học thuộc chuyên ngành lựa chọn. Song, sẽ là thách thức cho các học giả khi tham gia vào các nghiên cứu theo tiếp cận của từng chuyên ngành nếu nhà nghiên cứu chưa được đào tạo bài bản về chuyên ngành liên quan. Đồng thời, một số nghiên cứu về quản trị văn phòng đã tiếp cận theo hướng chuyên sâu nhưng không dựa vào góc nhìn và các khái niệm, các ý tưởng cơ bản của lý thuyết chuyên ngành, mà diễn giải chúng theo cách khác, góp phần hình thành nên những quan niệm mới vừa có yếu tố hợp lý lại vừa mong manh, khó bền vững trước các nguyên lý chặt chẽ và khoa học hơn đã định hình từ trước đó.

Trong bối cảnh của kinh tế số, rất nhiều hoạt động văn phòng và chức năng của quản trị đã được ứng dụng công nghệ thông tin nhưng chưa được các nghiên cứu về quản trị văn phòng khai thác hiệu quả. Hàng loạt các phần mềm và ứng dụng phục vụ phân công công việc, đánh giá hiệu quả thành tích, tính toán chi trả lương và phụ cấp, tổng hợp thông tin báo cáo, truyền đạt thông báo – quyết định, lưu trữ và truy cập dữ liệu điện tử,... đang hàng ngày hàng giờ đóng góp và làm thay đổi diện mạo của hoạt động văn phòng. Thông tin được tạo ra và chia sẻ nhanh hơn đồng thời với sự đổi mới liên tục của công nghệ đã khiến cho mỗi nhân viên đều có thể tham gia vào các nhiệm vụ của văn phòng với những vị trí khác nhau và cấu trúc văn phòng đang thay đổi theo mờ dần thực thể vật lý có tên gọi “văn phòng” và tích hợp hoạt động văn phòng vào các hoạt động chuyên môn khác. Cùng với đó, sự chuyên môn hóa diễn ra sâu rộng cùng với quá trình hình thành hàng loạt các dịch vụ ngoài cung ứng các sản phẩm thiết yếu cho cơ quan, doanh nghiệp, tổ chức đã làm mờ đi vai trò phục vụ, hậu cần của văn phòng và thay vào đó là những nhiệm vụ về thông tin, dữ liệu và công nghệ. Một số nghiên cứu đã chú ý tới đặc điểm này nhưng tập trung chính vào các ứng dụng cho công tác văn thư, lưu trữ, một số tính năng của văn phòng điện tử và để lại nhiều khoảng trống chưa được khai thác. Vì vậy, việc làm

cần thiết hiện nay của các học giả là hướng đến các nghiên cứu chuyên sâu gắn với ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động văn phòng.

3. Gợi ý cho đào tạo

Các chuyên gia kinh tế và công nghệ dự báo kinh tế số sẽ thúc đẩy nguy cơ thất nghiệp, thậm chí gia tăng khoảng cách giàu – nghèo nếu nguồn nhân lực không được đào tạo để đủ khả năng thích ứng^{viii}. Chức năng thông tin của văn phòng đòi hỏi nhân lực trong lĩnh vực này phải được cung cấp kiến thức và kỹ năng tốt không chỉ để đảm nhận tốt công việc ở hiện tại mà còn sẵn sàng tiếp nhận thay đổi ở tương lai. Các chương trình đào tạo quản trị văn phòng hiện nay đã đảm bảo được yêu cầu này hay chưa? Nếu chưa thì giải pháp nào để thực hiện được trách nhiệm xã hội nói trên?

** Đổi mới, cập nhật nội dung chương trình trên cơ sở thành tựu nghiên cứu khoa học:* Đây là giải pháp bền vững và chắc chắn nhất. Các nghiên cứu nên hướng đến các chủ đề, phương pháp và cách tiếp cận như đã trình bày ở trên để vừa đáp ứng được yêu cầu ứng dụng thực tiễn, vừa tiệm cận với thế giới. Những môn học mới hoặc nội dung cập nhật mới từ các nghiên cứu này sẽ bổ sung, thay thế những vấn đề không còn phù hợp, hỗ trợ tích cực cho giảng viên trong việc viết và xuất bản tài liệu tham khảo đa dạng, giúp họ sáng tạo hơn trong thiết kế các chủ đề thảo luận và bài tập thực tế,... Một thành tựu rất quan trọng trong việc sử dụng kết quả nghiên cứu của đội ngũ giảng viên để đổi mới chương trình học so với chỉ tham khảo từ các nguồn khác là từng bước hình thành tính đặc thù và bản sắc của mỗi chương trình, tạo dựng bản lĩnh và sự tự tin của đội ngũ chuyên gia, khẳng định được lợi thế cạnh tranh trên thị trường đào tạo.

** Sử dụng có hiệu quả công nghệ giáo dục:*

Công nghệ giáo dục (educational technology) được hiểu theo nhiều cách, nhưng các chuyên gia khoa học giáo dục đồng thuận rằng không nên nghĩ sử dụng nhiều máy móc, phương tiện là ứng dụng công nghệ giáo dục. Về bản chất, công nghệ giáo dục là việc ứng dụng nhiều ngành liên quan gồm tâm lý học, giáo dục học, ngôn ngữ học, ... và công nghệ thông tin để đạt được mục tiêu học tập tốt hơn cho người học. Điều đáng lưu ý ở đây là đạt mục tiêu học tập tốt hơn không đồng nghĩa với đạt kết quả học tập tốt hơn. Vì thế, quan niệm hiện đại về giáo dục với xu hướng ứng dụng mạnh các yếu tố công nghệ đang thúc đẩy khả năng tự học, tự hình thành tri thức của sinh viên và giảng viên trở thành nhà thiết kế và hỗ trợ cho quá trình đó.

Như đã trình bày ở trên, quản trị văn phòng là lĩnh vực đang được ứng dụng công nghệ tương đối mạnh nhưng năng lực thông tin chỉ là một trong những yếu tố cần thiết của nhân lực được đào tạo từ ngành này. Năng lực thông tin của người làm công

việc văn phòng không chỉ liên quan đến các kỹ năng tìm kiếm, thu thập, xử lý, lưu giữ, chia sẻ dữ liệu mà còn là sự nhạy bén, tư duy logic, kỹ năng ngôn ngữ và trí tuệ cảm xúc. Vì vậy, ứng dụng hiệu quả công nghệ giáo dục trong đào tạo nhân lực quản trị văn phòng sẽ giúp người học phát triển được các yếu tố trên bao gồm cả việc phát huy các thế mạnh cá nhân. Trong lúc người học chờ đợi kết quả nghiên cứu trên nền tảng ứng dụng công nghệ từ các nhà nghiên cứu thì các giảng viên, các chuyên gia đào tạo có thể cung cấp tri thức và kỹ năng thông tin cho người học thông qua ứng dụng công nghệ dạy học.

Ứng dụng công nghệ dạy học vào đào tạo quản trị văn phòng gồm các vấn đề cơ bản là:

- Tạo môi trường thuận lợi để người học rèn luyện kỹ năng công nghệ: tăng các tương tác đa chiều, sử dụng các ứng dụng tiện ích để quản lý và điều hành lớp học, trao quyền nhiều hơn cho người học để họ được chủ động lĩnh hội và chia sẻ tri thức, khuyến khích người học tích cực cải thiện tiếng Việt và ngoại ngữ, khai thác hiệu quả tài nguyên số phục vụ học tập; giáo dục ý thức và đạo đức công dân khi tham gia mạng xã hội và sử dụng, chia sẻ thông tin rộng rãi; ...
- Cập nhật nội dung về ứng dụng công nghệ trong từng môn học: Vì trong thực tiễn, các hoạt động văn phòng đã ít nhiều ứng dụng công nghệ nên nội dung đào tạo về từng hoạt động đó cũng phải gắn liền với chúng. Sử dụng hệ thống thông tin quản lý nên là một phần trong các nhiệm vụ thuộc chức năng của quản trị văn phòng. Thực hành sắp xếp lịch công tác, quản lý thời gian, nhắc việc, ... trên các ứng dụng nên là nội dung bắt buộc trong Nghiệp vụ thư ký. Tương tự như vậy, quản lý văn bản hay quản lý cơ sở vật chất cũng cần có nội dung về sử dụng phần mềm tiện ích. ...
- Đổi mới phương pháp dạy – học song song với ứng dụng công nghệ: biến tri thức trở thành trung tâm của quá trình dạy và học là xu thế mới thay vì chỉ tập trung vào người học và người dạy. Thông qua nhiều phương pháp đa dạng, hiệu quả, người học không chỉ lĩnh hội được tri thức và kỹ năng mà còn góp phần tích cực để tạo ra và truyền bá tri thức mới. Và các giảng viên, trước khi là người truyền bá tri thức thì phải là người tạo ra tri thức thông qua nghiên cứu khoa học. Việc sử dụng thiết bị hiện đại và ứng dụng công nghệ chỉ là phương tiện còn cách thức thiết kế môn học, bài giảng và các hoạt động của giảng viên và sinh viên để hoàn thành bài học là yếu tố chính giúp công nghệ giáo dục phát huy hiệu quả đầy đủ. Với mô hình này, công nghệ là yếu tố quan trọng nhất để tri thức đến với người học nhanh hơn và việc tạo ra tri thức mới cũng nhanh chóng và đa dạng hơn.

- Tăng thời lượng và chất lượng thực hành, thực tập cho sinh viên: Việc xâm nhập thực tế sẽ có ích cho sinh viên để rèn luyện kỹ năng thông tin trong môi trường làm việc, đồng thời họ tự định hướng rõ hơn cho công việc tương lai và những yếu tố cần chuẩn bị thêm trước khi chính thức bước vào thị trường lao động. Phòng thực hành tiêu chuẩn là điều kiện lý tưởng cho đào tạo, nhưng nếu chưa đáp ứng được thì tạo thuận lợi để sinh viên sớm tiếp cận thực tiễn trong từng giai đoạn của tiến trình đào tạo cũng phát huy hiệu quả không kém.

Thực tiễn quản trị văn phòng đang thay đổi theo hướng của kinh tế số nhưng các cơ sở đào tạo chưa hẳn đã sẵn sàng để hội nhập với dòng chảy này. Có thể nói, công nghệ thông tin là nguồn lực và phương tiện để đổi mới và giành lợi thế. Song, với đào tạo quản trị văn phòng, công nghệ chỉ phát huy hiệu quả nếu đội ngũ chuyên gia được chuẩn bị tốt về kiến thức và kỹ năng chuyên môn. Tham gia vào kinh tế số không có nghĩa là sử dụng thật nhiều máy móc mà cần phải tôn trọng quy luật khách quan của nhận thức và vận động xã hội. Vì thế, ứng dụng công nghệ là tất yếu nhưng phải thực hiện có chiến lược và mục tiêu cụ thể với việc phát huy tối đa năng lực nghiên cứu và tác nghiệp chuyên sâu. Nghiên cứu khoa học là để phát triển bền vững hoạt động đào tạo, và ngược lại đào tạo có chất lượng sẽ cung cấp nguồn lực để nuôi dưỡng nghiên cứu khoa học.

ⁱ Vũ Thị Phụng, Cam Anh Tuấn, (2015), Tổng thuật các công trình nghiên cứu về văn phòng và quản trị văn phòng ở Việt Nam, tạp chí Văn thư – Lưu trữ Việt Nam số 7/2015, trang 43-50.

ⁱⁱ Thống kê tháng 6.2020 từ kho dữ liệu của Phòng Tư liệu Khoa Lưu trữ học và Quản trị văn phòng, Trường đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, ĐHQG HN.

ⁱⁱⁱ Khảo sát từ books.google.com và amazon.com ngày 15.9.2020.

^{iv} Xem thông tin danh mục tạp chí Scopus tại <https://www.scopus.com/sources.uri> và ISI tại <http://www.isi-database.org/search.php>, truy cập ngày 15.9.2020.

^v Theo định nghĩa thuật ngữ chuyên ngành của từ điển Cambridge tại <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/management-science>

^{vi} Theo định nghĩa thuật ngữ chuyên ngành của từ điển Cambridge tại <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/information-science>

^{vii} Xem thêm bài viết của nhóm tác giả tại Đại học Quốc gia Hà Nội tại <https://uet.vnu.edu.vn/kinh-te-boi-canh-gioi-va-lien-voi-viet-nam/>