|  |  |
| --- | --- |
|  | TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - LUẬT  **KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH**  **BỘ MÔN QUẢN LÝ CÔNG** |

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

**1. Thông tin tổng quát:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên học phần tiếng Việt** | **THỦ TỤC HÀNH CHÍNH** |
| **Tên học phần tiếng Anh** | **ADMINISTRATIVE PROCEDURES** |
| **Mã học phần** | BBU 4010 |
| Thuộc khối kiến thức | 🗹 Kiến thức chuyên ngành   |  |  | | --- | --- | | 🗹 Bắt buộc | 🞎 Tự chọn | |
| Trình độ | Đại học |
| Ngành học | Quản lý công |
| Khóa học | 2025 - 2029 |
| Năm học | 2026 - 2027 |
| Học kỳ | III |
| Số tín chỉ | 03 tín chỉ  Lý thuyết (15 tiết/tín chỉ): 03  Thực hành, thí nghiệm, thảo luận (30 tiết/tín chỉ):  Tự học, tự nghiên cứu (30 giờ/tín chỉ): |
| Môn học tiên quyết | Không |
| Môn học trước | Tổ chức bộ máy nhà nước |
| Môn học sau | Không |
| Môn học song hành | Không |
| Ngôn ngữ sử dụng trong giảng dạy | Tiếng Việt |
| Các giảng viên phụ trách giảng dạy | ThS. Lê Đức Lãm |
| Các giảng viên trợ giảng | ThS. Đào Văn Hân |

**2. Mô tả môn học**

Môn học nghiên cứu những vấn đề cơ bản về lý luận và thực tiễn của thủ tục hành chính, giúp người học tiếp cận, vận dụng các khái niệm, vai trò, nguyên tắc, yêu cầu, quy trình của thủ tục hành chính trong hoạt động của bộ máy nhà nước và các vấn đề liên quan đến cải cách thủ tục hành chính. Trên cơ sở đó, học viên có thể vận dụng kiến thức của môn học trong việc xây dựng các thủ tục hành chính có liên quan đến hoạt động quản lý hành chính nhà nước.

**3. Tài liệu học tập**

***3.1. Giáo trình:***

1. Sách điện tử: [Link: https://ebook365.vn/giao-trinh-thu-tuc-hanh-chinh-r0NlW.html](Link:%20https://ebook365.vn/giao-trinh-thu-tuc-hanh-chinh-r0NlW.html)

***3.2. Tài liệu khác:***

1. Nguyễn Văn Thâm, Võ Kim Sơn (2012): Giáo trình Thủ tục hành chính, Nxb Khoa học và Kỹ thuật.

2. Mai Hữu Khuê, Bùi Văn Nhơn (1996): Một số vấn đề về cải cách thủ tục hành chính, NXB chính trị Quốc gia.

**4. Mục tiêu môn học**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mục tiêu**  **(COx) (1)** | **Mô tả mục tiêu**  **(2)** | **CĐR của môn học**  **(CLOx) (3)** | **TĐNL**  **(4)** |
| CO1 | Trang bị cho người học kiến thức nền tảng về thủ tục hành chính: nguyên tắc, quy trình xây dựng, ban hành, thực hiện và kiểm soát thủ tục hành chính; đồng thời hiểu được vai trò, ý nghĩa của cải cách thủ tục hành chính trong quản lý nhà nước. | CLO1 | 3 |
| CO2 | Hình thành kỹ năng vận dụng thủ tục hành chính để giải quyết công việc thực tế; kỹ năng tiếp cận, cập nhật, áp dụng văn bản, phân tích tình huống và đề xuất giải pháp cải tiến quy trình thủ tục. | CLO2 | 3 |
| CO3 | Bồi dưỡng nhận thức về đạo đức công vụ, trách nhiệm xã hội, tinh thần phục vụ nhân dân trong thực hiện thủ tục hành chính; rèn luyện tác phong, kỷ luật, tính trung thực, khách quan trong quá trình thực thi công vụ. | CLO3 | 4 |

**5. Chuẩn đầu ra môn học**

| **CĐR**  **(CLOx)**  **(1)** | **Mô tả CĐR**  **(2)** | **Mức độ giảng dạy**  **(I, T, U)**  **(3)** |
| --- | --- | --- |
| CLO1 | Hiểu và trình bày được khái niệm, đặc điểm, nguyên tắc và quy trình thủ tục hành chính, cũng như vai trò, ý nghĩa của cải cách thủ tục hành chính | **T** |
| CLO2 | Vận dụng được quy định về thủ tục hành chính để phân tích, giải quyết tình huống thực tiễn và đề xuất giải pháp cải tiến. | **U** |
| CLO3 | Thể hiện được tinh thần trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp và thái độ phục vụ nhân dân khi thực hiện thủ tục hành chính. | **T** |

**6. Đánh giá môn học**

- Yêu cầu chung của học phần theo quy chế:

+ Sinh viên vắng mặt trong buổi thi, đánh giá không có lý do chính đáng phải nhận điểm 0. Sinh viên vắng mặt có lý do chính đáng được dự thi, đánh giá ở một đợt khác và được tính điểm lần đầu.

+ Điểm thành phần: kết quả học tập một học phần được đánh giá theo quá trình học tập, thể hiện bởi các điểm thành phần được làm tròn tới một chữ số thập phân.

+ Điểm học phần được tính từ tổng các điểm thành phần nhân với trọng số tương ứng, được làm tròn tới một chữ số thập phân.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Thành phần đánh giá**  **(1)** | **Bài đánh giá (Ax.x)**  **(2)** | **CĐR**  **môn học**  **(CLOx)**  **(3)** | **Tiêu chí đánh giá**  **(4)** | **Thời lượng đánh giá**  **(5)** | **Trọng số**  **(6)** | **Trọng số con**  **(7)** |
| A1. Đánh giá quá trình | A1.1. Tham gia học tập trên lớp, thảo luận, chuẩn bị bài | CLO1, CLO3 | Sinh viên đi học đầy đủ, đúng giờ, chấp hành tốt nội quy trên lớp, phát biểu tích cực | Theo buổi học | **30%** | 40% |
| A1.2. Tham gia thảo luận, bài tập tình huống | Mức độ tham gia, lập luận, phản biện, tính logic | 15-30 phút/buổi | 40% |
| A1.3. Bài tập nhóm; chuẩn bị thuyết trình | Hoàn thành đúng hạn, nội dung phù hợp, hình thức trình bày | 60 phút (ở nhà/ trên lớp) | 20% |
| A2. Đánh giá giữa kỳ | A2.1  Thuyết trình nhóm (theo lĩnh vực TTHC) | CLO1, CLO2 | Nội dung chính xác, phân tích hợp lý, kỹ năng trình bày, làm việc nhóm, thái độ trách nhiệm | 30p | **20%** | 100% |
| A3. Đánh giá cuối kì | A3.1  Thi cuối kỳ | |  | | --- | | CLO2, CLO3 |  |  | | --- | |  | | Kiến thức toàn diện, khả năng phân tích, tổng hợp, giải quyết vấn đề thực tế | 75p | **50%** | 100% |

- Thang điểm đánh giá: theo thang điểm 10, thang điểm 100 hoặc thang điểm 4 được dùng để ghi nhận và phân loại kết quả đánh giá. Thang điểm và cách xếp loại kết quả học tập được thực hiện như sau:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Xếp loại** | **Thang điểm hệ 10** | **Thang điểm hệ 100** | **Thang điểm hệ 4** | |
| **Điểm số** | **Điểm chữ** |
| Xuất sắc | Từ 9,0 đến 10,0 | Từ 90 đến 100 | 4,0 | A+ |
| Giỏi | Từ 8,0 đến cận 9,0 | Từ 80 đến cận 90 | 3,5 | A |
| Khá | Từ 7,0 đến cận 8,0 | Từ 70 đến cận 80 | 3,0 | B+ |
| Trung bình khá | Từ 6,0 đến cận 7,0 | Từ 60 đến cận 70 | 2,5 | B |
| Trung bình | Từ 5,0 đến cận 6,0 | Từ 50 đến cận 60 | 2,0 | C |
| Yếu | Từ 4,0 đến cận 5,0 | Từ 40 đến cận 50 | 1,5 | D+ |
| Kém | Từ 3,0 đến cận 4,0 | Từ 30 đến cận 40 | 1,0 | D |
| < 3,0 | Dưới 30 | 0,0 | F |

- Học phần có điểm từ 5,0 trở lên được xem là học phần đạt, số tín chỉ của học phần này được tính là số tín chỉ tích lũy.

**7. Kế hoạch giảng dạy chi tiết**

| **TUẦN**  **WEEK** | **NỘI DUNG**  **CONTENT** | **CHUẨN ĐẦU RA**  **DETAILED OUTCOME** | **HOẠT ĐỘNG DẠY VÀ HỌC**  **TEACHING AND LEARNING ACTIVITIES** | **HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ**  **ASSESSMENT EVIDENCE** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Chương 1**  **NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  **1.1. Khái niệm, đặc điểm thủ tục hành chính.**  *1.1.1. Khái niệm TTHC*  *1.1.2. Đặc điểm thủ tục hành chính*  **1.2. Ý nghĩa của thủ tục hành chính**  **1.3. Phân loại thủ tục hành chính.**  *1.3.1. Phân loại theo đối tượng quản lý HCNN*  *1.3.2. Phân loại theo công việc cụ thể của các CQNN*  *1.3.3. Phân loại theo chức năng chuyên môn của CQNN*  *1.3.4. Phân loại dựa trên quan hệ công tác*  **1.4. Thẩm quyền ban hành quy định thủ tục hành chính** | CLO1 | **Giảng viên:**  - Giới thiệu nội dung môn học  - Giới thiệu nội quy học tập, các hoạt động có liên quan môn học  - Phân chia nhóm học tập và giao đề tài thuyết trình  - Thuyết giảng, minh họa tình huống.  - Giải thích, đặt vấn đề thảo luận  **Sinh viên:**  - Nhận đề tài thuyết trình của nhóm.  - Thảo luận bài tập nhóm  - Trình bày kết quả làm việc nhóm  - Đọc trước tài liệu bài tiếp theo | A1.1. Chuyên cần  A1.2. Thảo luận bài tập |
| **2** | **Chương 2**  **NGUYÊN TẮC XÂY DỰNG VÀ YÊU CẦU, NGHĨA VỤ THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  **2.1. Xây dựng TTHC**  *2.2.1. Khái niệm*  *2.2.2. Các nguyên tắc quy định TTHC*  *2.2.3. Các bộ phận cấu thành TTHC*  **2.2. Công bố TTHC**  *2.2.1. Khái niệm, mục đích, yêu cầu công bố TTHC*  *2.2.2. Thẩm quyền công bố TTHC*  *2.2.3. Phạm vi công bố TTHC*  *2.2.4. Quyết định công bố TTHC*  *2.2.5. Công khai TTHC* | CLO1 | **Giảng viên:**  - Thuyết giảng, minh họa tình huống.  - Giải thích, đặt vấn đề thảo luận  **Sinh viên:**  - Làm việc nhóm giải quyết case.  - Trình bày kết quả làm việc nhóm  - Đọc trước tài liệu bài tiếp theo | A1.1. Chuyên cần  A1.2. Thảo luận bài tập |
| **3** | **2.3. Thực hiện TTHC**  *2.3.1. Các nguyên tắc và yêu cầu trong thực hiện TTHC*  *2.3.2. Trách nhiệm của các bên liên quan trong thực hiện TTHC*  *2.3.3. Quyền và nghĩa vụ của đối tượng thực hiện TTHC*  *2.3.4. Các giai đoạn thực hiện TTHC*  **2.4. Kiểm soát thủ tục hành chính**  *2.4.1. Khái niệm và ý nghĩa KSTTHC*  *2.4.2. Nguyên tắc KSTTHC*  *2.4.3. Nội dung KSTTHC*  *2.4.4. Các cơ quan, đơn vị KSTTHC*  *2.4.5. Các hành vi bị nghiêm cấm* | CLO1, CLO2 | **Giảng viên:**  - Thuyết giảng, minh họa tình huống.  - Giải thích, đặt vấn đề thảo luận  **Sinh viên:**  - Làm việc nhóm giải quyết case.  - Trình bày kết quả làm việc nhóm  - Chuẩn bị thuyết trình | A1.1. Chuyên cần  A1.2. Thảo luận bài tập |
| **4** | **Chương 3**  **THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA MỘT SỐ LĨNH VỰC CỤ THỂ**  **Thuyết trình của 03 nhóm theo chủ đề**  Chủ đề 1: Lĩnh vực công chứng, chứng thực  Chủ đề 2: Lĩnh vực hộ tịch, hộ khẩu  Chủ đề 3: Lĩnh vực xây dựng | CLO1, CLO2, CLO3 | **Giảng viên:**  - Nhận xét, đánh giá.  **Sinh viên:**  - Thuyết trình nhóm, trả lời câu hỏi.  - Đặt câu hỏi | A1.1. Chuyên cần  A2.1 Thuyết trình nhóm |
| **5** | **Chương 3**  **THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA MỘT SỐ LĨNH VỰC CỤ THỂ (tt)**  **Thuyết trình của 02 nhóm theo chủ đề**  Chủ đề 4: Lĩnh vực đất đai  Chủ đề 5: Lĩnh vực đăng ký và quản lý doanh nghiệp | CLO1, CLO2, CLO3 | **Giảng viên:**  - Nhận xét, đánh giá.  **Sinh viên:**  - Thuyết trình nhóm, trả lời câu hỏi.  - Đặt câu hỏi | A1.1. Chuyên cần  A2.1 Thuyết trình nhóm |
| **6** | **Thuyết trình của 03 nhóm theo chủ đề**  Chủ đề 6: Lĩnh vực cán bộ, công chức, viên chức  Chủ đề 7: Lĩnh vực xuất, nhập khẩu  Chủ đề 8: Lĩnh vực y tế | CLO1, CLO2, CLO3 | **Giảng viên:**  - Nhận xét, đánh giá.  **Sinh viên:**  - Thuyết trình nhóm, trả lời câu hỏi.  - Đặt câu hỏi | A1.1. Chuyên cần  A2.1 Thuyết trình nhóm |
| **7** | **Chương 4**  **CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  **4.1. Khái quát chung về cải cách HCNN (CCHCNN)**  *4.1.1. Khái niệm CCHCNN*  *4.1.2. Vai trò và mục đích của CCHCNN*  *4.1.3. Tiến trình CCHCNN*  *4.1.4. Sự cần thiết CCHCNN*  *4.1.5. Quan điểm về CCHCNN*  *4.1.6. Nội dung CCHCNN* | CLO1, CLO2 | **Giảng viên:**  - Thuyết giảng, minh họa tình huống.  - Giải thích, đặt vấn đề thảo luận  **Sinh viên:**  - Làm việc nhóm giải quyết case.  - Trình bày kết quả làm việc nhóm  - Đọc trước tài liệu bài tiếp theo | A1.1. Chuyên cần  A1.2. Thảo luận bài tập |
| **8** | **Chương 4**  **CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  **(tt)**  **4.2. Cải cách thủ tục hành chính (CCTTHC)**  *4.2.1. Khái niệm CCTTHC*  *4.2.2. Sự cần thiết phải CCTTHC*  *4.2.3. Mục tiêu CCTTHC*  *4.2.4. Nội dung CCTTHC*  *4.2.5. Những yêu cầu của CCTTHC*  *4.2.6. Các giải pháp thực hiện CCTTHC* | CLO1, CLO2 | **Giảng viên:**  - Thuyết giảng, minh họa tình huống.  - Giải thích, đặt vấn đề thảo luận  **Sinh viên:**  - Làm việc nhóm giải quyết case.  - Trình bày kết quả làm việc nhóm  - Đọc trước tài liệu bài tiếp theo | A1.1. Chuyên cần  A1.2. Thảo luận bài tập |
| **9** | **Chương 4**  **CẢI CÁCH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  **(tt)**  **4.3. Một số mô hình, công cụ, chỉ số đánh giá hiệu quả hoạt động hành chính**  *4.3.1. Mô hình “một cửa, một dấu” và “Mô hình một cửa liên thông”*  *4.3.2. Áp dụng chỉ số ISO trong dịch vụ hành chính*  *4.3.3. Dự án dân chấm điểm M-SCORE*  *4.3.4. Chỉ số PCI năng lực cạnh tranh cấp tỉnh*  *4.3.5. Chỉ số PAPI - Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh*  *4.3.6. Bộ chỉ số PAR-INDEX*  *4.3.7. Quy định đánh giá, xếp hạng mức độ ứng dụng CNTT trong các cơ quan HCNN*  *4.3.8. Giới thiệu và tìm hiểu về Cổng Dịch vụ công quốc gia* | CLO1, CLO2 | **Giảng viên:**  - Thuyết giảng, minh họa tình huống.  - Giải thích, đặt vấn đề thảo luận  **Sinh viên:**  - Làm việc nhóm giải quyết case.  - Trình bày kết quả làm việc nhóm | A1.1. Chuyên cần  A1.2. Thảo luận bài tập |
| **10** | **Ôn tập, hệ thống hóa kiến thức** | CLO1, CLO2, | **Giảng viên:**  - Thuyết giảng, hệ thống hóa kiến thức.  - Giải thích, trả lời thắc mắc.  - Định hướng kỹ năng làm bài thi.  **Sinh viên:**  - Tự hệ thống hóa kiến thức.  - Tham gia hỏi - đáp | A1.1. Chuyên cần  A1.2. Thảo luận các tình huống |

**8. Tổng thời lượng học tập**

| **Hình thức** | **Hoạt động dạy và học** | **Số lần** | **Thời lượng (giờ)** | **Tổng thời lượng (giờ)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ﻿Thời lượng học trên lớp (bao gồm cả tuần thi) | Giảng dạy theo kế hoạch (6 buổi lý thuyết + 3 buổi thuyết trình) | 9 | 4,5 | 40,5 |
| Kiểm tra/ôn tập cuối kỳ (1 buổi) | 1 | 4,5 | 4,5 |
| Tự học ngoài giờ | Đọc tài liệu, chuẩn bị bài trước giờ học | 10 | 3 | 30 |
| Bài tập tình huống nhóm (A1.1, A1.2, A1.3) | 6 | 3 | 18 |
| Chuẩn bị thuyết trình nhóm A2.1 | 1 | 8 | 8 |
| Thuyết trình nhóm | 8 | 3,75 | 30 |
| Ôn tập, chuẩn bị thi cuối kỳ | 1 | 19 | 19 |
|  | Thi viết cuối kỳ (A3.1) | 1 | 2 | 2 |
| **Tổng thời lượng/150 giờ** | |  |  | 150 |
| **﻿ Chuyển đổi tín chỉ theo ECTS** | |  |  | 3 |

*Ghi chú: 1 tiết = 50 phút = 5/6 giờ; 1 tín chỉ 50h học tập bao gồm cả thời gian học tập trên lớp, tự học, nghiên cứu, dự kiểm tra, đánh giá.*

**9. Quy định của môn học**

(Các quy định của môn học (nếu có), thí dụ: sinh viên không nộp bài tập và các báo cáo đúng hạn, được coi như không nộp bài; sinh viên vắng 2 buổi thực hành trở lên, không được phép dự thi cuối kỳ…)

***9.1. Quy định về tham dự lớp học***

Sinh viên có nhiệm vụ tham dự đầy đủ các buổi học. Trong trường hợp phải nghỉ học vì lý do bất khả kháng thì phải có giấy tờ chứng minh đầy đủ và hợp lý.

Các quy định khác theo quy định chung của Trường Đại học Kinh tế - Luật.

***9.2. Quy định về hành vi trong lớp học***

Khóa học được thực hiện trên nguyên tắc tôn trọng người học và người dạy. Mọi hành vi làm ảnh hưởng đến quá trình dạy và học đều bị nghiêm cấm.

Sinh viên phải đi học đúng giờ quy định.

Tuyệt đối không được ăn, uống, nhai kẹo cao su, sử dụng các thiết bị điện tử như điện thoại, máy nghe nhạc trong giờ học.

Máy tính xách tay, máy tính bảng chỉ được thực hiện vào mục đích ghi chép bài giảng, tính toán phục vụ bài giảng, bài tập, tuyệt đối không dùng vào việc khác.

***9.3. Quy định về học vụ***

Lớp học được phân chia thành các nhóm, mỗi nhóm được nhận một đề tài/bài tập tình huống trong phạm vi môn học và do giảng viên đề xuất.

Phương pháp đánh giá nội dung thuyết trình và kiểm tra được qui định chi tiết trong Mục 7 của đề cương môn học.

Các vấn đề liên quan đến bảo lưu điểm, khiếu nại điểm, chấm phúc tra, kỷ luật thi cử được thực hiện theo quy chế học vụ của trường Đại học Kinh tế-Luật, ĐHQG-HCM.

**10. Phụ trách môn học**

Khoa: Quản trị kinh doanh

Bộ môn: Quản lý công

Địa chỉ và email liên hệ: khoaqtkd@uel.edu.vn

**11. Đề cương được cập nhật và biên soạn ngày:** 05/3/2025

**12. Đề cương được thẩm định và thông qua ngày:** 15/3/2025

*TP. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 3 năm 2025*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **GIẢNG VIÊN**  **LẬP ĐỀ CƯƠNG**  **Lê Đức Lãm** | **A signature on a black background  AI-generated content may be incorrect.TRƯỞNG BỘ MÔN**  **Nguyễn Thị Thu Hòa** | **TRƯỞNG KHOA**  A blue letter on a black background  Description automatically generated  **Trần Thị Hồng Liên** |

**PHỤ LỤC 1**

**MỘT SỐ RUBRIC GIẢNG VIÊN TỰ THIẾT KẾ CHO CÁC BÀI ĐÁNH GIÁ**

**1. Rubric 1: Bài tập cá nhân & Quá trình học tập (A1.1, A1.2, A1.3)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tỷ lệ** | **Tiêu chí (gắn Bloom & Krathwohl)** | **< 5** | **5 – < 7** | **7 – < 9** | **9 – 10** | **Hình thức đánh giá** |
| 40% | Kiến thức – lập luận (Nhớ – Hiểu – Vận dụng) | Nắm kiến thức sơ sài, sai nhiều, thiếu logic | Hiểu và trình bày cơ bản, còn hời hợt | Vận dụng khá tốt, có minh họa, còn thiếu chiều sâu | Vận dụng sâu rộng, phân tích logic, minh họa sáng tạo | A1.2, A1.3 |
| 30% | Kỹ năng làm việc & phản biện | Thụ động, không lập luận | Trình bày cơ bản, phản hồi yếu | Diễn đạt rõ, có logic, lập luận khá tốt | Thuyết phục, phản biện linh hoạt, phối hợp tốt | A1.2, A1.3 |
| 30% | Thái độ – chuyên cần (Đạo đức, trách nhiệm) | Vắng nhiều, không tham gia | Có tham gia nhưng chưa tích cực | Tham gia đầy đủ, đúng giờ, tích cực | Chủ động, gương mẫu, tinh thần trách nhiệm cao | A1.1 |

**2. Rubric 2:** **Kiểm tra giữa kỳ (A2.1)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tỷ lệ** | **Tiêu chí (gắn Bloom & Dave)** | **< 5** | **5 – < 7** | **7 – < 9** | **9 – 10** | **Hình thức đánh giá** |
| 40% | Nội dung kiến thức (Hiểu – Vận dụng – Phân tích) | Nội dung thiếu, sai, không logic | Trình bày đúng cơ bản, còn rời rạc | Phân tích hợp lý, minh họa rõ | Nội dung sâu sắc, phân tích toàn diện, gắn thực tiễn | A2.1 |
| 40% | Kỹ năng trình bày – phối hợp nhóm | Trình bày rời rạc, không hợp tác | Trình bày rõ, còn thiếu hấp dẫn | Logic, phối hợp khá tốt | Trình bày chuyên nghiệp, phối hợp nhuần nhuyễn | A2.1 |
| 20% | Thái độ – trách nhiệm | Không nghiêm túc, thiếu trách nhiệm | Tham gia mức cơ bản | Có trách nhiệm, nghiêm túc | Gương mẫu, trách nhiệm cao | A2.1 |

**3. Rubric 3: Thi cuối kỳ (A3.1)**

| **Tỷ lệ** | **Tiêu chí (gắn Bloom)** | **< 5** | **5 – < 7** | **7 – < 9** | **9 – 10** | **Hình thức đánh giá** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 40% | Hệ thống kiến thức (Nhớ – Hiểu – Phân tích) | Không nắm được kiến thức cơ bản | Hiểu cơ bản, còn thiếu khái quát | Hiểu đầy đủ, phân tích hợp lý | Hiểu sâu, phân tích sáng tạo, toàn diện | A3.1 |
| 40% | Kỹ năng phân tích – vận dụng tình huống TTHC (Vận dụng – Đánh giá) | Bài làm sai nhiều, không biết vận dụng | Vận dụng cơ bản, lập luận yếu | Vận dụng hợp lý, phân tích khá tốt | Vận dụng sáng tạo, logic, đề xuất giải pháp phù hợp | A3.1 |
| 20% | Thái độ nghề nghiệp (Đạo đức – Trách nhiệm – Liêm chính) | Thiếu nghiêm túc, gian lận | Thực hiện ở mức cơ bản | Nghiêm túc, có trách nhiệm | Chuyên nghiệp, trung thực, liêm chính | A3.1 |

**PHỤ LỤC 2**

**MỘT SỐ THANG ĐO THIẾT KẾ CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN**

**1. Thang đo đánh giá nhận thức Bloom**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cấp độ Bloom** | **Chuẩn đầu ra**  **(CLO – A)** | **Mô tả gắn với học phần** |
| 1. Nhớ (Remember) | CLO1 – A1.1, A3.1 | Liệt kê được khái niệm, đặc điểm, phân loại và thành tố của TTHC. |
| 2. Hiểu (Understand) | CLO1 – A1.2, A2.1 | Giải thích được vai trò, nguyên tắc và ý nghĩa của TTHC trong QLNN. |
| 3. Vận dụng (Apply) | CLO2 – A1.3, A2.1 | Áp dụng quy định pháp luật để soạn thảo, chỉnh lý quy trình TTHC cụ thể. |
| 4. Phân tích (Analyze) | CLO2 – A2.1, A3.1 | Phân tích hạn chế, bất cập trong quy trình TTHC của một CQHC; xác định nguyên nhân. |
| 5. Đánh giá (Evaluate) | CLO3 – A3.1 | Đánh giá mức độ hợp lý, minh bạch và hiệu quả của một TTHC; đưa ra phán đoán cải tiến. |
| 6. Sáng tạo (Create) | CLO3 – A3.1 | Đề xuất giải pháp cải tiến, tái thiết kế quy trình TTHC nhằm nâng cao hiệu quả và sự hài lòng của công dân. |

**2. Thang đo đánh giá kỹ năng Dave (1970)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cấp độ Dave** | **Chuẩn đầu ra**  **(CLO – A)** | **Mô tả gắn với học phần** |
| 1. Bắt chước (Imitation) | CLO2 – A1.3 | Thực hiện theo hướng dẫn các bước cơ bản trong việc soạn thảo quy trình TTHC. |
| 2. Thao tác (Manipulation) | CLO2 – A2.1 | Soạn thảo và vận hành quy trình TTHC dựa trên tình huống thực tế. |
| 3. Chuẩn hóa (Precision) | CLO2 – A2.1 | Thực hiện đúng chuẩn các bước, biểu mẫu trong xử lý hồ sơ TTHC. |
| 4. Phối hợp (Articulation) | CLO2 – A2.1, A3.1 | Kết hợp nhiều công cụ và phương pháp để kiểm tra, đánh giá một quy trình TTHC. |
| 5. Tự nhiên hóa (Naturalization) | CLO3 – A3.1 | Làm chủ kỹ năng, sáng tạo trong thiết kế và cải tiến TTHC phù hợp với bối cảnh QLNN hiện đại. |

**3. Thang đo đánh giá đạo đức và trách nhiệm (Krathwohl)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bậc Krathwohl** | **Chuẩn đầu ra**  **(CLO – A)** | **Mô tả gắn với học phần** |
| 1. Tiếp nhận (Receiving) | CLO1 – A1.1 | Nhận thức được sự cần thiết của TTHC minh bạch, đơn giản và đúng pháp luật. |
| 2. Hưởng ứng (Responding) | CLO2 – A1.2, A1.3 | Tham gia tích cực vào thảo luận, xử lý tình huống, thực hiện các bài tập về cải tiến TTHC. |
| 3. Hình thành giá trị (Valuing) | CLO2 – A2.1 | Coi trọng giá trị minh bạch, hiệu quả, tiết kiệm thời gian trong các quy trình TTHC. |
| 4. Hệ thống hóa (Organizing) | CLO3 – A2.1, A3.1 | Biết lựa chọn, sắp xếp giá trị và nguyên tắc cải cách TTHC để hình thành tư duy hệ thống. |
| 5. Tính cách hóa (Characterizing) | CLO3 – A3.1 | Hình thành thái độ liêm chính, trách nhiệm và tính chuyên nghiệp khi thực hiện và cải tiến TTHC. |

A diagram of a pyramid

AI-generated content may be incorrect.

**PHỤ LỤC 3**

**CHIẾN LƯỢC, PHƯƠNG PHÁP DẠY - HỌC (TLMS)**

**VÀ CHIẾN LƯỢC, PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ (AMS)**

**1. Chiến lược và phương pháp dạy - học (TLMS)**

| **Chiến lược và phương pháp dạy – học**  **(TLMx)** | **Mô tả gắn với học phần** |
| --- | --- |
| **I. Chiến lược dạy học trực tiếp** | |
| TLM1 – Thuyết giảng (Lecture) | GV trình bày khái niệm, đặc điểm, phân loại và vai trò của TTHC trong QLNN; SV lắng nghe, ghi chép, đặt câu hỏi. |
| TLM2 – Câu hỏi gợi mở (Inquiry) | GV đưa tình huống (ví dụ: một TTHC phức tạp gây bức xúc); SV phân tích nguyên nhân, gợi ý cách cải tiến. |
| TLM3 – Giải thích cụ thể (Explicit Teaching) | GV “làm mẫu” quy trình xử lý TTHC từ tiếp nhận hồ sơ → giải quyết → trả kết quả; SV quan sát, đối chiếu với luật. |
| TLM4 – Minh họa (Demonstration) | GV minh họa bằng biểu mẫu hành chính, phiếu tiếp nhận – trả kết quả; SV tập thực hành điền, kiểm tra. |
| **II. Chiến lược dạy học dựa vào hoạt động – trải nghiệm** | |
| TLM5 – Trò chơi/thi đua học tập (Game/Competition) | Tổ chức trò chơi “ai rút gọn quy trình nhanh hơn” hoặc “soát lỗi thể thức” để tăng hứng thú học tập. |
| **III. Chiến lược dạy kỹ năng tư duy** | |
| TLM9 – Giải quyết vấn đề (Problem Solving) | SV phân tích tình huống thực tế (TTHC gây phiền hà), xác định vướng mắc – nguyên nhân – đề xuất giải pháp. |
| TLM10 – Bài tập tình huống (Case Study) | SV làm case study về một TTHC cụ thể (ví dụ: cấp giấy phép), đánh giá tính hợp lý và đề xuất cải tiến. |
| TLM11 – Tập kích não (Brainstorming) | Nhóm SV nêu ý tưởng cải tiến TTHC (ứng dụng CNTT, rút ngắn thời hạn…), tổng hợp thành giải pháp. |
| **IV. Chiến lược dạy học tương tác** | |
| TLM12 – Thảo luận nhóm (Panel Discussion) | Nhóm SV thảo luận, so sánh quy trình TTHC truyền thống và điện tử, trình bày kết quả và phản biện chéo. |
| TLM13 – Học tập hợp tác (Collaborative Learning) | SV phối hợp xây dựng quy trình TTHC chuẩn hóa; phân vai – hợp tác để hoàn thiện sản phẩm chung. |
| **V. Chiến lược dạy học theo hướng nghiên cứu** | |
| TLM14 – Dự án nghiên cứu (Independent Project) | SV nghiên cứu chuyên đề nhỏ (ví dụ: cải cách TTHC trong lĩnh vực y tế), thu thập minh chứng – báo cáo kết quả. |
| TLM15 – Tiếp cận dựa trên nghiên cứu (Research-based) | GV giao nhiệm vụ “tìm – đọc – phân tích” văn bản QPPL về TTHC; SV trình bày kết quả nghiên cứu. |
| **VI. Chiến lược dạy học dựa vào công nghệ** | |
| TLM18 – Học trực tuyến (E-learning) | GV giao bài tập, quiz trên LMS; SV nộp bài online, tham gia diễn đàn trao đổi. |
| TLM19 – Kết hợp trực tiếp – trực tuyến (Blended Model) | Kết hợp bài giảng trên lớp với hoạt động thảo luận/soạn thảo biểu mẫu qua LMS. |
| **VII. Chiến lược tự học** | |
| TLM20 – Bài tập ở nhà (Work Assignment) | SV tự nghiên cứu TTHC tại cơ quan thực tế, viết báo cáo ngắn, nộp để GV phản hồi. |

**2. Chiến lược và phương pháp đánh giá (AMS)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Phương pháp đánh giá**  **(AMx)** | **Mô tả gắn với học phần** |
| **I. Đánh giá theo tiến trình (Formative Assessment)** | |
| AM1 – Đánh giá chuyên cần (Attendant Check) | Ghi nhận sự tham dự, thái độ học tập, kỷ luật lớp học. (A1.1) |
| AM2 – Đánh giá bài tập (Work Assignment) | Bài tập cá nhân/nhóm về phân tích – soạn thảo quy trình TTHC; chấm dựa trên kiến thức và kỹ năng vận dụng. (A1.3) |
| AM3 – Đánh giá thảo luận, xử lý tình huống (Discussion/Case-based) | Đánh giá chất lượng tham gia, ý kiến phân tích, giải pháp đề xuất trong thảo luận và tình huống. (A1.2) |
| **II. Đánh giá tổng kết, định kỳ (Summative Assessment)** | |
| AM4 – Kiểm tra giữa kỳ (Mid-term Test) | Bài kiểm tra viết (tự luận/trắc nghiệm ngắn); đánh giá năng lực vận dụng kiến thức vào tình huống TTHC. (A2.1) |
| AM5 – Thi cuối kỳ (Final Exam) | Bài thi viết gồm lý thuyết + tình huống; đánh giá toàn diện kiến thức, kỹ năng và thái độ trong xử lý TTHC. (A3.1) |

**PHỤ LỤC 4**

**MA TRẬN LIÊN KẾT CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (CLO)**

**VỚI CHUẨN ĐẦU RA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO (PLO)**

**1. Bảng ma trận PLO - CLO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MÃ HỌC PHẦN** | **TÊN HỌC PHẦN** | **SỐ TÍN CHỈ** | **CHUẨN ĐẦU RA CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO** | | | | | | | | | | **TỔNG SỐ** |
| **KIẾN THỨC** | | | **KỸ NĂNG** | | | | **MỨC TỰ CHỦ VÀ**  **TRÁCH NHIỆM** | | |
| **PLO1** | **PLO2** | **PLO3** | **PLO4** | **PLO5** | **PLO6** | **PLO7** | **PLO8** | **PLO9** | **PLO10** |
| BBU4010 | Thủ tục hành chính | 3 |  |  | x | x |  |  |  |  |  |  | 2 |

**2. Đối sánh CO – CLO với PLO ngành Quản lý công**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CO – CLO** | **PLO ngành** | **Giải thích liên kết** |
| **CO1 – CLO1**: Hiểu và trình bày được khái niệm, đặc điểm, nguyên tắc và vai trò của thủ tục hành chính trong quản lý nhà nước. | PLO3 | Gắn với kiến thức chuyên ngành QLC, giúp SV nắm rõ cơ sở lý luận và quy định pháp lý về TTHC. |
| **CO2 – CLO2**: Vận dụng quy định pháp luật để phân tích, soạn thảo, chuẩn hóa và cải tiến quy trình TTHC. | PLO4 | Gắn với kỹ năng phân tích, đánh giá và giải quyết vấn đề trong QLC; giúp SV xử lý tình huống TTHC thực tế. |