|  |  |
| --- | --- |
| A blue circle with text and a book  AI-generated content may be incorrect. | TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - LUẬT**KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH****BỘ MÔN QUẢN LÝ CÔNG** |

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

***Mẫu 7: Đề cương chi tiết học phần***

**1. Thông tin tổng quát:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tên học phần tiếng Việt** | **DỊCH VỤ CÔNG** |
| **Tên học phần tiếng Anh** | **PUBLIC SERVICE** |
| **Mã học phần** | BBU4027 |
| Thuộc khối kiến thức  | Kiến thức chuyên ngành:

|  |  |
| --- | --- |
|  [x] Bắt buộc |  [ ]  Tự chọn |

 |
| Trình độ  | Đại học |
| Ngành học | Quản lý công  |
| Khóa học | 2025-2029 |
| Năm học | 2027-2028  |
| Học kỳ  | I |
| Số tín chỉ | 03 tín chỉ:* Lý thuyết (15 tiết/tín chỉ): 45 tiết
* Tự học, tự nghiên cứu (30 giờ/tín chỉ): 90 tiết
 |
| Học phần tiên quyết  |  |
| Học phần trước | Lý luận về quản lý công |
| Học phần sau |  |
| Học phần song hành |  |
| Ngôn ngữ sử dụng trong giảng dạy | Tiếng Việt  |
| Các giảng viên phụ trách giảng dạy | PGS.TS. GVCC Nguyễn Thị Thu Hòa |
| Các giảng viên trợ giảng | TS. Cao Thanh Hùng  |

**2. Mô tả học phần**

 *(Vị trí của học phần đối với chương trình đào tạo (CTĐT), những mục đích và nội dung chính yếu của học phần )*

**Dịch vụ công** là một trong những học phần chuyên ngành có ý nghĩa quan trọng trong chương trình đào tạo Cử nhân Quản lý công, được thiết kế nhằm trang bị cho sinh viên hệ thống kiến thức toàn diện, từ cơ bản đến chuyên sâu, về lĩnh vực dịch vụ công trong bối cảnh quản lý nhà nước hiện nay. Thông qua việc tiếp cận các vấn đề lý luận và thực tiễn, học phần giúp người học hiểu rõ khái niệm, bản chất, đặc điểm và vai trò xã hội của dịch vụ công; nhận diện và phân tích các mô hình cung ứng dịch vụ công với sự tham gia của Nhà nước, khu vực tư nhân và các tổ chức xã hội; đồng thời làm rõ sự đa dạng của các loại dịch vụ công cùng những đặc trưng riêng biệt của chúng.

Ngoài ra, học phần còn tập trung vào việc nghiên cứu quy trình tổ chức và cung ứng dịch vụ công, các nguyên tắc và tiêu chí đảm bảo chất lượng, cũng như trách nhiệm của Nhà nước trong việc bảo đảm khả năng tiếp cận, công bằng và hiệu quả cho mọi đối tượng thụ hưởng. Bên cạnh đó, học phần còn cập nhật những xu hướng đổi mới và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công trong bối cảnh cải cách hành chính, chuyển đổi số và hội nhập quốc tế, từ đó giúp sinh viên tiếp cận với những cách tiếp cận quản lý hiện đại. Thông qua việc học tập và rèn luyện, sinh viên không chỉ nắm vững cơ sở lý luận mà còn phát triển khả năng tư duy phản biện, kỹ năng phân tích, so sánh các mô hình cung ứng dịch vụ công, đánh giá vai trò và sự phối hợp của các chủ thể tham gia, cũng như đề xuất các giải pháp khả thi nhằm nâng cao hiệu quả, chất lượng và tính bền vững trong cung ứng dịch vụ công. Qua đó, học phần góp phần hình thành cho sinh viên năng lực vận dụng kiến thức vào thực tiễn quản lý, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân, tổ chức, đồng thời thúc đẩy tiến trình xây dựng một nền hành chính công hiện đại, chuyên nghiệp và phục vụ.

**3.Tài liệu học tập**

 *(Các giáo trình, tài liệu tham khảo, các phần mềm, không quá 5 cuốn)*

**3.1. Giáo trình:**

1. Trương Quốc Việt (Chủ biên). (2023). Cơ sở lý luận và thực tiễn về dịch vụ công ở Việt Nam hiện nay. NXB Chính trị Quốc gia Sự thật.

**3.2. Tài liệu khác:**

1. Vũ Công Giao (Chủ biên). (2020). Dịch vụ công một số vấn đề lý luận, pháp lý và thực tiễn. NXB Tư pháp.

2. Đào Thị Thanh Thuỷ (Chủ biên). (2022). Giáo trình Quản lý nhà nước về dịch vụ công, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

3. Hỏi - Đáp về trách nhiệm cung ứng một số dịch vụ công của chính quyền cấp xã ở nước ta hiện nay (2012). NXB Chính trị quốc gia sự thật.

**4. Mục tiêu học phần**

*(Các mục tiêu tổng quát của học phần , thể hiện sự liên quan với các chuẩn đầu ra (X.x.x) của CTĐT và trình độ năng lực (TĐNL) được phân bổ cho học phần )*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **(COx)** | **(1) Mô tả mục tiêu** | **(2) CĐR của học phần**  | **(CLOx)** |
| **CO1** | Sinh viên nắm vững kiến thức cơ bản về dịch vụ công: khái niệm, đặc điểm, vai trò, nguyên tắc cung ứng và phân loại dịch vụ công; hiểu rõ mối quan hệ giữa dịch vụ công với chức năng quản lý nhà nước. | **CLO1** | 2.5 |
| **CO2** | Sinh viên phát triển kỹ năng phân tích, đánh giá và so sánh các mô hình cung ứng dịch vụ công; có khả năng vận dụng phương pháp và công cụ quản lý để đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ công. | **CLO2** | 3.0 |
| **CO3** | Sinh viên hình thành năng lực tư duy phản biện, ý thức trách nhiệm công vụ; biết đánh giá sự hài lòng của người dân, nhận diện hạn chế và thách thức trong cung ứng dịch vụ công; từ đó có thái độ tích cực, trách nhiệm trong cải thiện hiệu quả dịch vụ công. | **CLO3** | 4.0 |
| **CO4** | Sinh viên biết vận dụng kiến thức và kỹ năng để tham gia hoạch định, tổ chức và giám sát hoạt động cung ứng dịch vụ công trong bối cảnh cải cách hành chính, hội nhập quốc tế và chuyển đổi số. | **CLO4** | 4.0 |

 *(1): Ký hiệu mục tiêu của học phần .*

 *(2): Mô tả các mục tiêu bao gồm các động từ chủ động, các chủ đề CĐR (X.x.x) và bối cảnh áp dụng tổng quát*

*(3), (4): Ký hiệu CĐR của CTĐT và TĐNL tương ứng được phân bổ cho học phần .*

**5. Chuẩn đầu ra học phần**

 *(Các mục cụ thể hay CĐR của học phần và mức độ giảng dạy I, T, U hoặc I, R, M)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CĐR (CLOx)** | **(1) Mô tả CĐR** | **(2) Mức độ giảng dạy (I, T, U)** |
| **CLO1** | Nắm vững kiến thức nền tảng về dịch vụ công: khái niệm, đặc điểm, nguyên tắc, phân loại và vai trò của dịch vụ công trong quản lý nhà nước. | I, T |
| **CLO2** | Phân tích, so sánh và đánh giá được các mô hình cung ứng dịch vụ công; vận dụng công cụ quản lý để đề xuất giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ công. | I, T, U |
| **CLO3** | Thể hiện ý thức trách nhiệm công vụ, thái độ khách quan và tư duy phản biện khi tham gia đánh giá chất lượng dịch vụ công và mức độ hài lòng của người dân. | I, T, U |
| **CLO4** | Vận dụng kiến thức và kỹ năng để tham gia hoạch định, tổ chức, giám sát hoạt động cung ứng dịch vụ công trong bối cảnh cải cách hành chính, hội nhập quốc tế và chuyển đổi số. | T, U |

*(1): Ký hiệu CĐR của học phần*

*(2): Mô tả CĐR, bao gồm các động từ chủ động, các chủ đề CĐR ở cấp độ 4 (X.x.x.x) và bối cảnh áp dụng cụ thể.*

*(3): I (Introduce): giới thiệu; T (Teach): dạy; U (Utilize): sử dụng*

**6. Đánh giá học phần**

- 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.

*(Các thành phần, các bài đánh giá, các tiêu chí đánh giá, chuẩn đánh giá, và tỷ lệ đánh giá, thể hiện sự tương quan với các CĐR của học phần )*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Thành phần đánh giá (1)** | **Bài đánh giá (Ax.x) (2)** | **CĐR học phần (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. Chuyên cần** | CLO1 – CLO4 | Số buổi tham dự lớp học; đảm bảo tối thiểu 80% số tiết theo quy định | Suốt học kỳ | 30% | 10% |
| **A1.2. Tham gia học tập trên lớp (tích cực, hiệu quả)** | CLO1 – CLO3 | Mức độ tham gia thảo luận, phát biểu, phản biện, làm việc nhóm trên lớp | Suốt học kỳ |  | 10% |
| **A1.3. Làm bài tập, tự học đầy đủ** | CLO2 – CLO3 | Kiến thức cơ bản, khả năng phân tích tình huống, lập luận logic | Suốt học kỳ |  | 10% |
| **A2. Đánh giá giữa kỳ** | **A2. Kiểm tra thông qua kết quả thu hoạch Tiết học ngoài trời thâm nhập thực tiễn** | CLO1 – CLO3 | Hoàn thành bài tập nhóm/cá nhân đúng hạn, chất lượng, sáng tạo  | Tuần 6 | 20% | 20% |
| **A3. Đánh giá cuối kỳ** | **A3. Thi vấn đáp (mỗi sinh viên 5-7 phút)** | CLO1 – CLO4 | Hiểu biết toàn diện; kỹ năng diễn đạt, tư duy phản biện; khả năng vận dụng kiến thức vào thực tiễn dịch vụ công | Tuần 10 | 50% | 50% |

 *(1): Các thành phần đánh giá của học phần . (2): các bài đánh giá*

*(3): Các CĐR được đánh giá. (4): tiêu chí đánh giá. (5): chuẩn đánh giá*

*(6): Tỷ lệ điểm của các bài đánh giá trong tổng điểm học phần*

 - 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**

*(Các nội dung giảng dạy theo buổi học, thể hiện sự tương quan với các CĐR của học phần , các hoạt động dạy và học (ở lớp, ở nhà) và các bài đánh giá của học phần )*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tuần / Buổi học (1)** | **Nội dung (2)** | **CĐR học phần (3)** | **Hoạt động dạy và học (4)** | **Bài đánh giá (5)** |
| **1 / 4,5 tiết** | **Chương 1. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ DỊCH VỤ CÔNG** 1.1. Một số quan niệm về dịch vụ công 1.2. Đặc điểm của dịch vụ công 1.3. Phân loại dịch vụ công | CLO1 | **Hoạt động dạy:** Giới thiệu học phần , nội quy, phân chia nhóm; trình chiếu, thuyết giảng, đặt câu hỏi thảo luận.**Hoạt động học ở lớp:** Nghiên cứu nội dung Chương 1.**Hoạt động ngoài lớp:** Chọn đề tài thuyết trình, đọc trước tài liệu. | A1.1, A1.2, A1.3 |
| **2 / 4,5 tiết** | 1.4. Vai trò của dịch vụ công: đối với Nhà nước, xã hội, người dân 1.5. Một số mô hình cung ứng dịch vụ công 1.6. Kinh nghiệm quốc tế (Mỹ, Singapore, Trung Quốc) và bài học cho Việt Nam | CLO1, CLO2 | **Hoạt động dạy:** Thuyết giảng, nêu vấn đề, bài tập tình huống.**Hoạt động học ở lớp:** Thảo luận nhóm, trao đổi thực tiễn.**Hoạt động ngoài lớp:** Trả lời câu hỏi, chuẩn bị bài tiếp theo. | A1.2, A1.3 |
| **3 / 4,5 tiết** | **Chương 2. NỘI DUNG MỘT SỐ DỊCH VỤ CÔNG CƠ BẢN** 2.1. Dịch vụ hành chính công: khái niệm, đặc điểm, vai trò; các loại hình; chủ thể và quy trình cung ứng (trong đó có dịch vụ công trực tuyến) | CLO1, CLO2 | **Hoạt động dạy:** Thuyết giảng, nêu vấn đề; phân tích tình huống; trao đổi kinh nghiệm.**Hoạt động ngoài lớp:** Đọc trước tài liệu, làm bài tập. | A1.2, A1.3 |
| **4 / 4,5 tiết** | 2.2. Dịch vụ sự nghiệp công (dịch vụ công cộng): khái niệm, đặc điểm, vai trò; các loại hình; chủ thể tham gia; tổ chức cung ứng một số loại cụ thể (giáo dục, y tế, dịch vụ kinh tế – kỹ thuật…) | CLO1, CLO2 | **Hoạt động dạy:** Thuyết giảng, phân tích tình huống, trao đổi kinh nghiệm.**Hoạt động ngoài lớp:** Bài tập về nhà, đọc và trả lời câu hỏi. | A1.2, A1.3 |
| **5 / 4,5 tiết** | **Chương 3. QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG** 3.1. Khái niệm quản lý nhà nước về cung ứng dịch vụ công 3.2. Sự cần thiết quản lý nhà nước về dịch vụ công | CLO1, CLO2 | **Hoạt động dạy:** Thuyết giảng, nêu vấn đề, bài tập tình huống.**Hoạt động ngoài lớp:** Trả lời câu hỏi, chuẩn bị bài. | A1.2, A1.3 |
| **6 / 4,5 tiết** | 3.3. Nội dung quản lý nhà nước về cung ứng dịch vụ công: xây dựng cơ chế chính sách; trực tiếp tổ chức thực hiện dịch vụ công. **Học ngoài trời, thâm nhập thực tiễn** | CLO2, CLO3,  | **Hoạt động dạy:** Tổ chức học thực tế **(Học ngoài trời, thâm nhập thực tiễn)** tại các cơ sở dịch vụ công (trường học, bệnh viện, xe buýt, tàu điện…).**Hoạt động học:** Quan sát, trao đổi, đánh giá thực trạng dịch vụ công tại TP.HCM. | A.2 |
| **7 / 4,5 tiết** | 3.3.3. Quản lý chi tiêu công hướng tới dịch vụ công cho đa số 3.3.4. Chỉ đạo, kiểm tra, giám sát cung ứng dịch vụ công | CLO2, CLO4 | **Hoạt động dạy:** Thuyết giảng, bài tập tình huống, trao đổi kinh nghiệm.**Hoạt động ngoài lớp:** Trả lời câu hỏi, đọc tài liệu. | A1.2, A1.3 |
| **8 / 4,5 tiết** | **Chương 4. ĐỔI MỚI CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG** 4.1. Sự cần thiết đổi mới cung ứng DVC 4.2. Xu hướng cải cách dịch vụ công ở các nước 4.3. Xu hướng đổi mới cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam | CLO2, CLO4 | **Hoạt động dạy:** Thuyết giảng, phân tích tình huống, thảo luận nhóm.**Hoạt động ngoài lớp:** Bài tập về nhà, trả lời câu hỏi. | A1.1, A1.2, A1.3 |
| **9 / 4,5 tiết** | Thuyết trình nhóm về sản phẩm tiết học ngoài trời | CLO2, CLO3,  | **Hoạt động dạy:** Hướng dẫn, tổ chức thuyết trình, phản biện.**Hoạt động học:** Sinh viên thuyết trình và tham gia phản biện chéo. | A1.2, A1.3 |
| **10 / 4,5 tiết** | Ôn tập, kiểm tra giữa kỳ (tự luận 60 phút) | CLO1, CLO2 | **Hoạt động dạy:** Hệ thống hóa kiến thức, giải đáp thắc mắc.**Hoạt động học:** Làm bài kiểm tra giữa kỳ. | A3 |

*(1): Thông tin về tuần/buổi học.*

*(2): Liệt kê nội dung giảng dạy theo chương, mục*

*(3): Liệt kê CĐR liên quan của học phần (ghi ký hiệu* CLOx*)*

*(4): Liệt kê các hoạt động dạy và học (ở lớp, ở nhà), bao gồm đọc trước tài liệu (nếu có yêu cầu)*

*(5): Liệt kê các bài đánh giá liên quan (ghi ký hiệu Ax.x)*

***7.2. Bài tập***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT (1)** | **Nội dung (2)** | **CĐR học phần (3)** | **Hoạt động dạy và học (4)** | **Bài đánh giá (5)** |
| 1 | Phân tích đặc điểm và vai trò của dịch vụ công tại Việt Nam; so sánh với một số quốc gia (Mỹ, Singapore, Trung Quốc), rút ra bài học cho Việt Nam. | CLO1, CLO2 | Thảo luận nhóm; trình bày trên lớp; phản biện chéo. | A1.2, A1.3 |
| 2 | Đánh giá thực trạng cung ứng dịch vụ hành chính công và dịch vụ sự nghiệp công tại một cơ quan/đơn vị trên địa bàn TP.HCM; đề xuất giải pháp cải thiện. | CLO2, CLO3, CLO4 | Khảo sát thực tế; viết báo cáo nhóm; thuyết trình. | A1.2, A1.3 |
| 3 | Phân tích công tác quản lý nhà nước về dịch vụ công (chính sách, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra); minh họa bằng ví dụ thực tiễn. | CLO1, CLO2, CLO3 | Thảo luận nhóm; báo cáo viết; trình bày trên lớp. | A1.2, A1.3 |
| 4 | Đề xuất mô hình đổi mới dịch vụ công ở Việt Nam trong bối cảnh chuyển đổi số: một cửa, một cửa liên thông, dịch vụ công trực tuyến, xã hội hóa dịch vụ công. | CLO2, CLO3, CLO4 | Nghiên cứu tài liệu; thảo luận; báo cáo nhóm; thuyết trình. | A1.2, A1.3 |

1. **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)** | Học tại lớp theo kế hoạch giảng dạy (10 buổi lý thuyết + thảo luận) | 10 | 4 | 40 |
| Kiểm tra/ôn tập + thi cuối kỳ (tự luận) | 1 | 4 | 4 |
| **Tự học ngoài giờ** | Đọc tài liệu, chuẩn bị bài trước giờ học (11 tuần) | 11 | 3 | 33 |
| Bài tập tình huống (A1.1, A1.2) | 2 | 6 | 12 |
| Bài luận/tiểu luận cá nhân (A2.1) – phân tích chính sách môi trường cụ thể | 1 | 15 | 15 |
| Bài thuyết trình/ngoại khóa: khảo sát thực tế → viết thu hoạch | 1 | 6 | 6 |
| Ôn tập, chuẩn bị thi cuối kỳ | 1 | 18 | 18 |
| **Tổng thời lượng** |  | — | — | **128** |

*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.*

1. **Quy định của học phần**

*(Các quy định của học phần (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:***

- Mỗi sinh viên nhất thiết phải có các tài liệu học tập bắt buộc.

- Sinh viên phải nghiên cứu bài trước khi đến lớp nghe giảng (Theo những hướng dẫn trong đề cương bài giảng).

- Hoàn thành các bài tập theo yêu cầu và hướng dẫn của giáo viên (Sinh viên không nộp bài tập và các báo cáo đúng hạn, được coi như không nộp bài).

- Chấp hành nghiêm túc các quy định về nề nếp học tập, kiểm tra đánh giá như quy chế đào tạo đại học do Khoa QT-KD quy định.

- Sinh viên vắng 2 buổi thực hành trở lên, không được phép dự thi cuối kỳ…)

- Quy định về giờ giấc, chuyên cần, kỷ luật trong khóa học: Lên lớp đúng giờ, dự tối thiểu 80% thời gian học trên lớp (chỉ được phép vắng mặt tối đa 20% số tiết học). Nếu vắng quá số tiết quy định sẽ bị cấm thi theo quy chế. Có đầy đủ điểm kiểm tra, điểm thi kết thúc học phần & nhiệt tình thảo luận, phát biểu xây dựng bài, nghiêm túc trong giờ học.

***9.3. 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.

***9.4. 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 học phần 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 học phần .

- 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 học phần**

* Khoa: Quản trị kinh doanh
* Bộ môn: Quản lý công
* Địa chỉ và email liên hệ: khoaqtkd@uel.edu.vn
1. **Đề cương được cập nhật và biên soạn ngày: 16/04/2025**
2. **Đề cương được thẩm định và thông qua ngày: 27/04/2025**

 *TP. Hồ Chí Minh, ngày 27 tháng 04 năm 2025*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **A signature on a white background  AI-generated content may be incorrect.GIẢNG VIÊN LẬP ĐỀ CƯƠNG****Nguyễn Thị Thu Hòa**  | **A signature on a white 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**

**Rubric đánh giá bài tập cá nhân (A1.1; A1.2; A1.3 và bài thi cuối kỳ A3.1)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Score** | **Tiêu chí (Thang đo Bloom)** | **<5** | **5 – <7** | **7 – <9** | **9 – 10** | **Hình thức đánh giá** |
| **Nội dung kiến thức học phần (70%)** | Nhớ – Hiểu – Vận dụng – Phân tích | Chỉ nhớ/nhắc lại được kiến thức rời rạc, thiếu logic, chưa gắn với câu hỏi. | Hiểu và sử dụng kiến thức cơ bản để trả lời, có liên hệ thực tế nhưng còn hời hợt. | Vận dụng kiến thức, phương pháp hợp lý; phân tích vấn đề rõ ràng, có dẫn chứng. | Vận dụng kiến thức sâu rộng, phân tích vấn đề logic, sáng tạo, trả lời toàn diện. | A1.1, A1.2, A1.3 (bài tập cá nhân)A3.3 (thi cuối kỳ – vấn đáp) |
| **Kỹ năng trình bày – giao tiếp – phản ứng (30%)** | Trình bày – Lập luận – Phản biện | Diễn đạt khó hiểu, thiếu tự tin, không trả lời được câu hỏi phụ. | Diễn đạt dễ hiểu, trả lời cơ bản, phản ứng còn chậm, thiếu thuyết phục. | Diễn đạt rõ ràng, logic, lập luận tốt; trả lời được câu hỏi phụ; có sự tự tin. | Diễn đạt lưu loát, lập luận chặt chẽ, phong cách thuyết phục, phản ứng linh hoạt, tự tin. | A3.3 (thi vấn đáp) |

**Rubric đánh giá kỹ năng thuyết trình (A2.1)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mô tả tiêu chí** | **Điểm tối đa** | **Điểm** | **Nhận xét của giảng viên** |
| **Nội dung (45%)** |
| Bài thuyết trình có mục đích, chủ đề và bố cục rõ ràng (giới thiệu, các nội dung chính, kết luận vấn đề). | 10 |  |  |
| Biết chọn lọc nội dung làm điểm nhấn trong bài thuyết trình, tránh lan man. Đồng thời, vẫn bảo đảm đầy đủ những kiến thức cơ bản về vấn đề cần trình bày.  | 5 |  |  |
| Đưa ra những ví dụ thích hợp, dữ kiện và hoặc số liệu thống kê; hỗ trợ cho kết luận ý tưởng bằng dẫn chứng cụ thể. | 10 |  |  |
| Thông tin đưa ra chính xác, khoa học và cập nhật. | 5 |  |  |
| Trình bày thông tin theo trình tự hợp lý, an ninh thú vị thuận tiện cho việc theo dõi bài thuyết trình. | 5 |  |  |
| Bài trình bày không có lỗi chính tả hoặc lỗi ngữ pháp và quá nhiều chữ trong slide thuyết trình. | 5 |  |  |
| Câu trả lời trôi chảy, logic và rõ ràng, thể hiện rõ được sự hiểu biết sâu sắc về chủ đề. | 5 |  |  |
| **Hình thức (20%)** |
| Có sử dụng các công cụ, thiết bị hỗ trợ bài trình chiếu (powerpoint/prezi, infographic, hình ảnh, sơ đồ bảng biểu, bản đồ...). | 5 |  |  |
| Các công cụ hỗ trợ có hình thức tốt (hình ảnh sắc nét, kích thước không quá nhỏ, cỡ chữ trình chiếu hợp lý, dễ nhìn, phóng nền làm nổi bật chữ viết...). | 5 |  |  |
| Sử dụng công cụ hỗ trợ phù hợp nội dung thuyết trình (hình ảnh phù hợp nội dung, các sơ đồ bảng biểu thiết kế hợp lý...) | 5 |  |  |
| Có sự sáng tạo, ấn tượng trong việc sử dụng các công cụ, thiết bị hỗ trợ. | 5 |  |  |
| **Phong cách (20%)** |
| Phong thái tự tin, chuyên nghiệp, nhiệt thuyết trình bày chủ đề. | 5 |  |  |
| Sử dụng ngôn ngữ nói, ngôn ngữ hình thể, tốc độ nói và âm lượng phù hợp. Nói trôi chảy, mạch lạc, không bị ngắt quãng, ề à hoặc có những từ ngữ thừa (à, ờ, thì, mà, là…) | 5 |  |  |
| Thu hút sự chú ý của người nghe, luôn tương tác với người nghe (giao lưu bằng ảnh mặt). | 5 |  |  |
| Thuyết phục người nghe nhận ra tính hợp lý và tầm quan trọng của chủ đề trình bày. | 5 |  |  |
| **Thời gian (5%)** |
| Thời gian thuyết trình vừa đủ, không vi phạm thời gian tối thiểu hoặc tối đa cho phép.  | 5 |  |  |
| **Hợp tác nhóm (10%)** |
| Có sự phân chia công việc hợp lý giữa các thành viên trong nhóm. | 5 |  |  |
| Có sự hỗ trợ, kết hợp giữa các thành viên khi lên thuyết trình. | 5 |  |  |

**Tổng cộng: .../100 điểm**

**Rubric đánh giá kỹ năng làm việc nhóm (A2.1)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tiêu chí** | **Chưa đạt** | **Đạt yêu cầu** | **Tốt** | **Rất tốt** |
| **Đóng góp** | Hiếm khi đưa ra những thông tin/ý tưởng hữu ích khi tham gia thảo luận nhóm, và/hoặc chỉ làm những gì được yêu cầu. | Đóng góp chủ yếu là những ý tưởng hữu ích. Theo kế hoạch của nhóm và hoàn thành nhiệm vụ.  | Hiểu mục đích và mục tiêu chung. Làm việc với nhóm bằng cách đóng góp ý tưởng để phát triển kế hoạch hành động và bằng cách thực hiện công việc được giao. | Thu thập thông tin và chia sẻ ý tưởng hữu ích cho các cuộc thảo luận. Làm việc với nhóm để thiết lập mục đích và mục tiêu chung. Tạo điều kiện cho sự phát triển của kế hoạch hành động. Thực hiện công việc được giao và hỗ trợ người khác hoàn thành nhiệm vụ của họ.  |
| **Tập trung vào nhiệm vụ** | Không thực hiện nhiệm vụ được giao. Thường bỏ lỡ các cuộc họp và khi có mặt, không có bất cứ đóng góp mang tính xây dựng. Dựa vào người khác để làm việc. | Thực hiện các nhiệm vụ được giao nhưng cần nhắc nhở từ thành viên khác.Tham dự các cuộc họp thường xuyên nhưng thường không nói bất cứ điều gì mang tính xây dựng.Đôi khi mong đợi người khác làm công việc của mình. | Thực hiện tất cả các nhiệm vụ được giao.Tham dự các cuộc họp thường xuyên và thường tham gia hiệu quả. Nói chung đáng tin cậy. | Thực hiện mọi nhiệm vụ rất hiệu quả.Tham dự tất cả các cuộc họp và tham gia nhiệt tình. Rất đáng tin cậy.  |
| **Giải quyết vấn đề** | Không cố gắng giải quyết vấn đề hoặc giúp người khác giải quyết vấn đề. | Không đưa ra các giải pháp, nhưng sẵn sàng thử các giải pháp được đề xuất bởi các thành viên khác trong nhóm.  | Cải thiện các giải pháp được đề xuất bởi các thành viên khác trong nhóm. | Tích cực tìm kiếm và đề xuất giải pháp cho các vấn đề nảy sinh trong quá trình làm việc nhóm. |
| **Hợp tác** | Hiếm khi lắng nghe, chia sẻ và hỗ trợ những nỗ lực của các thành viên khác. Không hợp tác và cản trở nhóm trong việc đạt được những thỏa thuận.  | Thường lắng nghe, chia sẻ và ủng hộ những nỗ lực của thành viên khác. Tuy nhiên đưa ra một số quyết định mà không cần tham khảo ý kiến hay đồng thuận của nhóm. | Thường lắng nghe, tôn trọng, chia sẻ và hỗ trợ những nỗ lực của thành viên khác. | Luôn luôn lắng nghe, chia sẻ và hỗ trợ những nỗ lực của thành viên khác. Cố gắng để giữ cho các thành viên làm việc tốt với nhau.  |
| **Quản lý thời gian** | Khó khăn trong việc hoàn thành công việc theo thời hạn. Nhóm phải điều chỉnh thời hạn hoặc phân công công việc.  | Có xu hướng chần chừ, nhưng luôn hoàn thành công việc theo thời hạn. Nhóm không cần điều chỉnh thời hạn hoặc phân công công việc. | Quản lý tốt thời gian để đảm bảo hoàn thành đúng thời hạn. Hỗ trợ nhiệm vụ của các thành viên khác trong trường hợp cần. | Tạo điều kiện cho các thành viên khác quản lý thời gian để hoàn thành công việc đúng hạn. Sẵn sàng hỗ trợ nhiệm vụ của các thành viên khác. |
| **Thái độ** | Thường công khai chỉ trích công việc của các thành viên khác trong nhóm. Thường có thái độ tiêu cực về các nhiệm vụ. | Đôi khi công khai chỉ trích công việc của các thành viên khác trong nhóm.Thường có thái độ tích cực về các nhiệm vụ. | Rất hiếm khi công khai chỉ trích công việc của người khác. Thường có thái độ tích cực về các nhiệm vụ. | Không bao giờ công khai chỉ trích công việc của thành viên khác. Luôn có thái độ tích cực về các nhiệm vụ.  |

**PHỤ LỤC 3**

**MỘT SỐ THANG ĐO THIẾT KẾ CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (THAM KHẢO)**

**I. Thang đo đánh giá nhận thức Bloom (1 – 6) (THAM KHẢO)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Cấp độ miền nhận thức** | **Các động từ** |
| **Sáng tạo** | Tạo ra, lập kế hoạch, sáng tác, phát triển, sáng tạo, sáng chế, tổ chức, xây dựng, sản xuất, biên soạn, thiết kế, tổ hợp lại. |
| **Đánh giá** | Xếp hạng, đánh giá, giám sát, kiểm tra, thử nghiệm, phán quyết. |
| **Phân tích** | Phân tích, chia nhỏ, so sánh, chọn lọc, làm tương phản, bóc tách, phân biệt, xác định, nhận dạng, phác thảo. |
| **Vận dụng** | Triển khai, tổ chức, giải quyết, xây dựng, biểu diễn, phát hiện, thực hiện, sửa đổi, điều khiển, thay đổi, vận hành, dự báo, chuẩn bị, sản xuất, chỉ ra, giải quyết, chọn. |
| **Hiểu** | Minh họa, bảo vệ, so sánh, ước lượng, giải thích, phân loại, phổ biến, diễn giải, viết lại, suy đoán, tổng hợp lại, dịch. |
| **Nhớ** | Định nghĩa, mô tả, xác định, kể tên, liệt kê, trình bày, nhắc lại, kể lại, nhận biết, tái tạo, chọn lọc, cho thấy, định vị. |

*Nguồn: (1)* L.W. Anderson và cộng sự*, A Taxonomy for Learning, Teaching, and Assessing: A Revision of Bloom’s Taxonomy of Educational Objectives*. New york: Longman, 2001

*(2)* D.Krathwohl*, “A revision of Bloom’s Taxonomy: An Overview”, Theory into Practice,* Vol.41, No.4, pp.212-218, 2002*.*

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cấp độ miền tâm vận động** | **Động từ thường dùng** | **Ví dụ CĐR** |
| **Tự nhiên hóa** | Xây dựng; Biên soạn; Tạo ra; Thiết kế; Chỉ rõ; Quản lý; Phát minh; Khởi tạo; Sáng tạo; Tự nhiên hóa; Sản xuất .... | - Xây dựng một học thuyết mới.- Tạo ra một phương pháp mới về…. |
| **Phối hợp** | Giải quyết; Thích nghi; Kết hợp; Phối hợp; Tích hợp; Hình thành; Phát triển; Làm chủ; Điều chỉnh; Sửa đổi; Thích nghi,… | - Có thể kết hợp ……- Có thể …… |
| **Chuẩn hóa** | Chứng minh; Hoàn thành; Hiệu chỉnh; Kiểm soát; Đạt được; Làm chủ; Tinh chỉnh; Sử dụng... | - Làm chủ ….. |
| **Thao tác** | Xây dựng; Thực hiện; Triển khai; Thu nhận; Vận hành; Tái sản xuất,... | - Thực hiện được động tác …….. |
| **Bắt chước** | Sao chép; Theo dõi; Bắt chước; Lặp lại; Tái tạo; Phóng theo; Phát họa; Chép lại,... | - Lặp lại ….- Hát lại được …. |

*Nguồn: Janice Miller-Young, A Guide to Learning Outcomes at the University of Alberta. Edmonton, Alberta: Centre for Teaching and Learning, University of Alberta, 2018.*

**III. Thang đo đánh giá đạo đức và trách nhiệm Krathwohl**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bậc Krathwohl** | **Chuẩn đầu ra (CLO-A)** | **Mô tả** |
| **Receiving – Tiếp nhận** | **CLO-A1** | Sinh viên nhận thức được vai trò của đạo đức công vụ và trách nhiệm phục vụ nhân dân trong quá trình cung ứng dịch vụ công. |
| **Responding – Hưởng ứng** | **CLO-A2** | Sinh viên tích cực tham gia thảo luận, phản biện và đưa ra quan điểm về các tình huống liên quan đến đạo đức và trách nhiệm trong cung ứng dịch vụ công. |
| **Valuing – Hình thành giá trị** | **CLO-A3** | Sinh viên thể hiện sự coi trọng các giá trị minh bạch, công bằng, trách nhiệm xã hội trong việc quản lý và cung ứng dịch vụ công. |
| **Organizing – Hệ thống hóa** | **CLO-A4** | Sinh viên biết so sánh, cân nhắc và lựa chọn hệ thống giá trị phù hợp (hiệu quả – công bằng – minh bạch – trách nhiệm) khi phân tích, đánh giá các mô hình cung ứng dịch vụ công. |
| **Characterizing – Tính cách hóa** | **CLO-A5** | Sinh viên hình thành phẩm chất nghề nghiệp ổn định: tinh thần phục vụ nhân dân, trách nhiệm xã hội, ý thức tuân thủ pháp luật và chuẩn mực đạo đức công vụ, thể hiện qua thái độ học tập và định hướng nghề nghiệp. |

**PHỤ LỤC 4**

**CHIẾN LƯỢC VÀ PHƯƠNG PHÁP DẠY – HỌC (TLMS)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Chiến lược và** **phương pháp dạy – học** | **Mô tả** |
| **I. Chiến lược dạy học trực tiếp** |
| TLM1 | Thuyết giảng (Lecture) | Giảng viên thuyết trình, diễn giảng: trình bày nội dung bài học, giải thích các nội dung của bài. Sinh viên lắng nghe ghi chú lại những kiến thức mà giảng viên truyền đạt. |
| TLM2 | Câu hỏi gợi mở (Inquiry) | Giảng viên sử dụng câu hỏi gợi mở hay đặt vấn đề, dẫn dắt, hướng dẫn sinh viên trả lời từng câu hỏi hay giải quyết các vấn đề được đặc ra. Sinh viên tham gia thảo luận theo nhóm để cùng nhau trả lời và giải quyết vấn đề. |
| TLM3 | Giải thích cụ thể(Explicit Teaching) | Giảng viên hướng dẫn và giải thích cụ thể các nội dung của bài học, giúp sinh viên đạt được mục tiêu học tập về kiến thức và kỹ năng. |
| TLM4 | Kỹ thuật minh họa(Demonstration) | Giảng viên sẽ thực hiện minh họa bằng lời nói hay thực hành từng bước một hay nhiều thao tác của các nghiệp vụ chuyên ngành, một công đoạn của công việc thực tế trong doanh nghiệp, minh họa các thao tác ứng dụng phần mềm chuyên ngành.  |
| **II. Chiến lược dạy học dựa vào hoạt động – Trải nghiệm** |
| TLM5 |  Dạy học theo hình thức thi đua – trò chơi học tập (competition-based learning / game-based learning); | Giảng viên tổ chức các phong trào thi đua giữa các nhóm theo một bộ qui tắc được phổ biến cụ thể. Sinh viên sẽ tham gia bằng hình thức liên kết hợp tác giữa các thành viên trong nhóm, có sự cạnh tranh giữa các nhóm.  |
| TLM6 | Thực tập, trải nghiệm thực tế (Field Trip) | Thông qua hoạt động tham quan, thực tập tại các cơ sở cung cấp dịch vụ công (dịch vụ hành chính công; dịch vụ công cộng), sinh viên hiểu được môi trường làm việc thực tế củavieecj cung ứng dịch vụ công và QLNN về cưng ứng DVC. Phương pháp này giúp sinh viên đạt chuẩn đầu ra về kiến thức, kỹ năng, thái độ giúp người học dễ dàng tiếp cận cơ hội nghề nghiệp sau khi tốt nghiệp.  |
| TLM7 | Thảo luận(Discussion) | Người học được chia thành các nhóm, tham gia thảo luận và giải quyết vấn đề (bài tập tình huống) do giảng viên đặt ra. Phương pháp này thúc đẩy người học phân tích các định nghĩa, dữ liệu, nêu quan điểm và thảo luận với giảng viên về đề tài. Việc tiếp cận và lắng nghe nhiều quan điểm giúp người học phát triển kỹ năng tư duy hệ thống. |
| TLM8 | Tranh luận(Debates) | Trong quá trình dạy học, giảng viên đưa ra một số vấn đề liên quan đến nội dung bài học. Người học trình bày quan điểm khác nhau về vấn đề, lý giải, phân tích, thuyết phục người nghe ủng hộ quan điểm của mình. Thông qua phương pháp này người học hình thành kỹ năng tư duy phản biện, thương lượng và đưa ra quyết định, rèn luyện kỹ năng thuyết trình trước đám đông.  |
| **III. Chiến lược dạy kỹ năng tư duy** |
| TLM9 | Giải quyết vấn đề(Problem Solving) | Sinh viên làm việc với vấn đề được đặt ra và học được kiến thức mới, phát triển kỹ năng thông qua việc đối mặt với vấn đề cần giải quyết, tìm giải pháp cho vấn đề. |
| TLM10 | Bài tập tình huống (Case Study) | Giảng viên đưa ra các tình huống, vấn đề trong thực tế có liên quan bài học yêu cầu sinh viên giải quyết. Sinh viên là chủ thể, là trung tâm giải quyết vấn đề. Qua đó, sinh viên vừa học được kiến thức mới vừa hình thành được kỹ năng tư duy phản biện, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng ra quyết định và kỹ năng nghiên cứu. |
| TLM11 | Tập kích não (Brainstorming) | Người học được chia nhóm, cùng chia sẻ và thảo luận ý tưởng cho vấn đề đặt ra. |
| **IV. Chiến lược dạy học tương tác** |
| TLM12 | Thảo luận nhóm (Panel Discussion) | Sinh viên được chia thành các nhóm nhỏ, tham gia thảo luận và giải quyết các vấn đề do giảng viên đề ra. Phương pháp này thúc đẩy sinh viên phát triển kỹ năng giao tiếp, tư duy phân tích, phản biện. Việc lắng nghe nhiều quan điểm giúp sinh viên phát triển tư duy hệ thống.  |
| TLM13 | Học tập hợp tác(Collaborative Learning) | Học tập hợp tác là một tình huống trong đó có 2 người trở lên học hoặc cố gắng học hỏi điều gì đó cùng nhau. |
| **V. Chiến lược dạy học theo hướng nghiên cứu – giảng dạy** |
| TLM14 | Dự án nghiên cứu(Independent Research) | Sinh viên xác định các câu hỏi nghiên cứu, tìm phương pháp phù hợp để giải quyết vấn đề hoặc báo cáo các kết quả nghiên cứu dựa trên các bằng chứng thu được. Dự án nghiên cứu sẽ giúp sinh viên phát triển kiến thức và kỹ năng chuyên môn sâu  |
| TLM15 | Tiếp cận dựa trên nghiên cứu(Research-based Approach) | Giảng dạy dựa trên nghiên cứu nghĩa là sinh viên thực hiện nghiên cứu trong khoá học một cách độc lập và với một kết quả mở. |
| **VI. Chiến lược dạy học dựa vào công nghệ** |
| TLM16 | Phương pháp kết hợp (Blended Model) | Đây là sự kết hợp giữa phương pháp truyền thống và với học trực tuyến (E-learning). Thông qua hệ thống quản trị học tập (LMS), giảng viên có thể tương tác và quản lý quá trình học tập của sinh viên. |
| **VII. Chiến lược tự học** |
| TLM20 | Bài tập ở nhà(Work Assignment) | Các bài viết được giảng viên cho về nhà nhằm giải quyết một vấn đề cụ thể gắn với các chủ đề của học phần . Người học chủ động thu thập kiến thức, tự định hướng độc lập, tìm hướng giải quyết, thông qua đó người học rèn luyện kỹ năng quản lý thời gian, kỹ năng nghiên cứu. |

**BẢNG ĐỐI CHIẾU CO – CLO VỚI PLO NGÀNH QUẢN LÝ CÔNG**

| **MÃ HỌC PHẦN** | **TÊN HỌC PHẦN** | **SỐ TÍN CHỈ** | **CHUẨN ĐẦU RA CỦA CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO** |
| --- | --- | --- | --- |
| **KIẾN THỨC** | **KỸ NĂNG** | **MỨC TỰ CHỦ VÀ TRÁCH NHIỆM** | **TỔNG SỐ** |
| **PLO1** | **PLO2** | **PLO3** | **PLO4** | **PLO5** | **PLO6** | **PLO7** | **PLO8** | **PLO9** | **PLO10** |
| BBU4027 | Dịch vụ công | 3 |   |   | x | x |   |   |   |   |   |   |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CO – CLO** | **PLO ngành** | **Giải thích liên kết** |
| **CO1 – CLO1**Hiểu, nắm vững kiến thức cơ bản về dịch vụ công (khái niệm, đặc điểm, vai trò, phân loại, nguyên tắc). | Thể hiện được kiến thức chuyên sâu ngành Quản lý công để phân tích, đánh giá, hoạch định, xây dựng các nhiệm vụ chiến lược (PLO3). |  |
| **CO2 – CLO2**Phân tích, so sánh, đánh giá các mô hình cung ứng DV công; vận dụng công cụ quản lý đề xuất giải pháp. | Thực hiện phản biện và kỹ năng cần thiết để giải quyết các vấn đề phức tạp trong quản trị - quản lý (PLO4). |  |
| **CO3 – CLO3**Tư duy phản biện, ý thức trách nhiệm công vụ, đánh giá sự hài lòng người dân, thái độ tích cực. | Thực hiện phản biện và kỹ năng cần thiết để giải quyết các vấn đề phức tạp trong quản trị - quản lý (PLO4). |  |
| **CO4 – CLO4**Vận dụng kiến thức, kỹ năng để tham gia hoạch định, tổ chức, giám sát DV công trong bối cảnh CCHC, hội nhập, chuyển đổi số. | Thể hiện được kiến thức chuyên sâu ngành Quản lý công để phân tích, đánh giá, hoạch định, xây dựng các nhiệm vụ chiến lược (PLO3). |  |