|  |  |
| --- | --- |
| 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** | **Quản trị văn phòng** |
| --- | --- |
| **Tên học phần tiếng Anh** | **OFFICE MANAGEMENT** |
| **Mã học phần** |  BBU4097 |
| Thuộc khối kiến thức | Kiến thức đại cương/ Kiến thức cơ sở ngành/ Kiến thức ngành/ Kiến thức chuyên ngànhx Bắt buộc Tự chọn |
| Trình độ | Đại học |
| Ngành học | Quản lý công |
| Khóa học | 2025-2028 |
| Năm học | 2027 - 2028 |
| Học kỳ | II |
| Số tín chỉ | 03 tín chỉ:* Lý thuyết (15 tiết/tín chỉ): 45
* Tự học, tự nghiên cứu (30 giờ/tín chỉ): 90
 |
| Môn học tiên quyết |  |
| Môn học trước | Quản trị học |
| Môn học sau |  |
| Môn học song hành |  |
| Ngôn ngữ sử dụng tronggiảng dạy | Tiếng việt |
| Các giảng viên phụ tráchgiảng dạy | ThS. Đào Văn Hân |
| Các giảng viên trợ giảng |  |

**2. Mô tả môn học**

Môn học cung cấp kiến thức và kỹ năng cơ bản về quản trị văn phòng, tập trung vào các chức năng chính như lập kế hoạch, tổ chức, giám sát cung cấp dịch vụ hành chính, quản lý nhân sự và các nghiệp vụ văn phòng trong tổ chức. Nội dung giảng dạy kết hợp lý thuyết với thực hành, giúp sinh viên hiểu rõ vai trò của quản trị văn phòng trong việc hỗ trợ hoạt động tổ chức, đồng thời rèn luyện kỹ năng thực tiễn thông qua các bài tập tình huống và hoạt động mô phỏng.

Môn học cũng định hướng sinh viên phát triển năng lực lãnh đạo, quản trị và tự quản lý trong môi trường văn phòng, trang bị nền tảng cần thiết để làm việc hiệu quả trong cả khu vực công và tư nhân.

Sau khi hoàn thành môn học, sinh viên sẽ:

* + Áp dụng hiệu quả kiến thức để thực hiện các công việc hành chính trong cơ quan thuộc cả khu vực công và tư nhân.
	+ Phát triển năng lực đảm nhiệm các vai trò lãnh đạo, quản trị và tự quản lý công việc văn phòng.
	+ Góp phần tích cực vào việc hỗ trợ và hoàn thành các nhiệm vụ chuyên môn trong tổ chức.

## 3. Tài liệu học tập

## *3.1. Giáo trình:*

[1] Nguyễn Văn Báu, Trần Văn Trung, Trần Bá Hùng (2024). Tổng quan về Quản trị văn phòng, NXB. Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

## *3.2. Tài liệu khác:*

[1] Edmund John Ferreira, Darelle Groenewald (2021), Administrative Management (5ed) . Juta and Company (Pty) Ltd.

## 4. Mục tiêu môn học

(Các mục tiêu tổng quát của môn học, 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 môn học)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mục tiêu (COx)****(1)** | **Mô tả mục tiêu (2)** | **CĐR của CTĐT (PLOx) (3)** | **TĐNL (4)** |
| CO1 | Sinh viên nắm vững kiến thức về quản trị văn phòng, thành thạo các nghiệp vụ hành chính văn phòng. | PLO3 | 4 |
| CO2 | Rèn luyện khả năng tham mưu, giao tiếp và phối hợp nhóm để giải quyết các tình huống thực tế tại văn phòng. | PLO5 | 4 |
| CO3 | Hình thành thái độ chuyên nghiệp, trách nhiệm và tích cực trong công việc hành chính - văn phòng. | PLO9 | 4 |

*(1): Ký hiệu mục tiêu của môn học.*

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

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

## 5. Chuẩn đầu ra môn học

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CĐR (1)** | **Mô tả CĐR (2)** | **Chuẩn đầu ra CTĐT (PLOs)** | **Mức độ giảng dạy (I, T, U****hoặc I, R,****M) (3)** |
| CLO 1 | Nắm vững kiến thức chuyên sâu về quản trị văn phòng, các nguyên tắc, chức năng và quy trình quản lý văn phòng hiện đại | PLO3 | T |
| CLO2 | Thực hiện thành thạo các nghiệp vụ hành chính: soạn thảo, xử lý văn bản, quản lý hồ sơ, tổ chức công việc, ứng dụng CNTT | PLO3 | U |
| CLO 3 | Thể hiện kỹ năng tham mưu trong công tác văn phòng | PLO5 | U |
| CLO4 | Thể hiện kỹ năng giao tiếp và phối hợp nhóm để giải quyết tình huống tại văn phòng | PLO5 | R |
| CLO 5 | Hình thành thái độ chuyên nghiệp, trách nhiệm và tích cực trong công việc hành chính – văn phòng | PLO9 | M |

*(1): Ký hiệu CĐR của môn học*

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

*(3): I (Introduce): giới thiệu; T (Teach): dạy; U (Utilize): sử dụng hoặc I (Introduce): giới thiệu; R(Reinforced): tăng cường; M(Mastery): thành thạo.*

## 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**: Bàitập nhóm | CLO1, CLO2, CLO3,CLO5 | Khả năng áp dụng kiến thức quản trị vào tình huống thực tế, kỹ năng làm việc nhóm, trìnhbày ý tưởng. | 1 tuần | 20% | 10%nhóm, 10% cá nhân |
|  | **A1.2**:Thuyếttrình cá nhân | CLO1, CLO2 | Kiến thức chuyên môn, kỹ năng thuyết trình, giao tiếp, lập luận logic | 10 phút/ sinh viên | 10% |  |
|  | **A1.3**:Kiểm tra ngắn (quiz) | CLO1 | Hiểu và áp dụng lý thuyết về quản trị văn phòng. | 12-30phút | 10% |  |
| **A2. Đánh giá giữa kỳ** | **A2.1**: Bàitập tình huống | CLO2, CLO3, CLO4 | Giải quyết tình huống thực tế, kỹ năng phân tích và đề xuất giảipháp. | 60 phút | 20% |  |
| **A3. Đánh giá cuối kỳ** | **A3.1**: Trắc nghiệm và tự luận | CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5 | Kiến thức toàn diện, khả năng phân tích, tổng hợp, giải quyết vấn đề thực tế. | 75 phút | 40% |  |

*(1): Các thành phần đánh giá của môn học.*

*(2): Ký hiệu các bài đánh giá*

*(3): Các CĐR được đánh giá.*

*(4): Tiêu chí đánh giá như bài tập nhóm/cá nhân về nhà, bài tập nhóm/cá nhân tại lớp, dự án, đồ án môn học…..*

*(5): Thời lượng đánh giá theo phút tại lớp (nếu có)*

*(6): Trọng số các bài đánh giá trong tổng điểm môn học*

*(7): trọng số các bài đánh giá trong tổng điểm của thành phần đánh giá*

* 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 môn học, các hoạt động dạy và học (ở lớp, ở nhà) và các bài đánh giá của môn học)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Buổi** | **NỘI DUNG** | **CHUẨN ĐẦU RA** | **HOẠT ĐỘNG GIẢNG DẠY** | **HOẠT ĐỘNG ĐÁNH GIÁ** |
| **1** | **Giới thiệu chung về môn học**C**hương 1: Tổng quan về quản trị văn phòng*** 1. Khái niệm văn phòng
	2. Chức năng, nhiệm vụ của văn phòng

1.3.Tổ chức bộ máy văn phòng | CLO1, CLO2, CLO3, CLO4 | **Hoạt động trên lớp**: GV giới thiệu môn, mục tiêu, ý nghĩa; trình bày khái niệm, chức năng, mô hình VP. SV thảo luận nhóm về vai trò QTVP và xây dựng sơ đồ tổ chức.**Về nhà**: Đọc Ch.1, chuẩn bị câu hỏi về chức năng VP.**Tài liệu tham khảo**: Nguyễn Văn Báu et al. (2024), Tổng quan về Quản trị văn phòng, NXB ĐHQG TPHCM; Ferreira & Groenewald (2021), Administrative Management. | Kiểm tra ngắn (A1.3). Bài tập nhóm sơ đồ tổ chức VP. |
| **2** | **Chương 1: Tổng quan về quản trị văn phòng (Tiếp theo)*** 1. Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả công việc văn phòng
	2. Tiêu chuẩn người quản lý văn phòng: Kỹ năng và phẩm chất cần có
 | CLO2, CLO3, CLO5 | **Hoạt động trên lớp**: GV trình bày kỹ năng, phẩm chất quản lý VP. SV thảo luận tình huống về phẩm chất lãnh đạo VP.**Về nhà**: Đọc tài liệu kỹ năng lãnh đạo, viết ngắn 1 trang phản ánh.**Tài liệu tham khảo**: Giáo trình chính + Ferreira & Groenewald (2021). | Kiểm tra tình huống: Phẩm chất nhà quản lý VP. |
| **3** | **Chương 2. Lập kế****hoạch và tổ chức công****việc trong văn phòng*** 1. Khái niệm và tầm

quan trọng của lập kếhoạch trong văn phòng2.2. Các loại kế hoạch trong văn phòng2.3. Quy trình lập kếhoạch công việc2.4. Phương pháp tổchức công việc trong vănphòng | CLO4, CLO5 | **Hoạt động trên lớp**: GV giảng lý thuyết lập kế hoạch, nêu tình huống thực tế. SV thực hành lập kế hoạch công việc.**Về nhà**: Chuẩn bị bài tập cá nhân lập kế hoạch (A1.2).**Tài liệu tham khảo**: Giáo trình chính + tài liệu bổ trợ. | **A1.2**: Thuyếttrình cá nhânSinh viên thựchiện bài tập cánhân, lập kếhoạch chi tiếtcho một tình huống côngviệc cụ thể (vídụ: tổ chức mộtcuộc họp hoặcsự kiện quantrọng). |
| **4** | **Chương 2. Lập kế****hoạch và tổ chức công việc trong văn phòng (Tiếp theo)*** 1. Giới thiệu công cụ và công nghệ hỗ trợ trong việc lập kế hoạch và tổ chức công việc
	2. Kỹ năng giao tiếp trong tổ chức công việc

Đánh giá và cải tiến kế hoạch công việc | CLO4, CLO5 | **Hoạt động trên lớp**: GV giới thiệu công cụ CNTT, kỹ năng giao tiếp tổ chức. SV mô phỏng lập kế hoạch.**Về nhà**: Nghiên cứu MS Office/Google Workspace ứng dụng VP.**Tài liệu tham khảo**: Giáo trình, tài liệu thực hành. | Bài tập tình huống (A3.2) Sinh viên thực hiện bài tập cá nhân, lập kế hoạch chi tiết cho một tình huống công việc cụ thể (ví dụ: tổ chức một cuộc họp hoặcsự kiện quan trọng). |
| **5** | **Chương 3. Quản lý văn bản và Lưu trữ hồ sơ****trong văn phòng*** 1. Khái niệm văn bản và quản lý văn bản
	2. Quản lý văn bản đi

Quản lý văn bản đến | CLO3, CLO4, CLO5 | **Hoạt động trên lớp**: GV giảng quy trình xử lý văn bản, giới thiệu phần mềm VP. SV thảo luận tình huống.**Về nhà**: Đọc tài liệu, làm bài tập nhỏ xử lý VB.**Tài liệu tham khảo**: Giáo trình + tài liệu thực hành | Kiểm tra xử lý tình huống (A1.3). |
| **6** | **Chương 3. Quản lý văn bản và Lưu trữ hồ sơ****trong văn phòng (Tiếp theo)*** 1. Quản lý và sử dụng con dấu

Quản lý và lưu trữ hồ sơ tài liệu trong cơ quan, tổ chức |  | **Giảng viên:** Giới thiệu quy trình xử lý văn bản,quản lý con dấu và quản lý hồ sơ trong văn phòng.Giới thiệu một số phần mềm văn phòng.**Sinh viên:** Đọc tài liệu về quy trình Lưu trữ hồ sơ trong văn phòng**Tài liệu tham khảo**: Giáo trình + tài liệu thực hành | Kiểm tra xử lý tình huống (A1.3). |
| **7** | **Chương 4. Kỹ năng tham mưu trong công tác văn phòng*** 1. Tham mưu và công tác tham mưu của văn phòng
	2. Kỹ năng tham mưu trong công tác văn phòng

Nâng cao hiệu quả công tác tham mưu trong hoạt động văn phòng | CLO3, CLO5 | **Hoạt động trên lớp**: GV giảng kỹ năng tham mưu, vai trò tham mưu. SV thực hành tình huống.**Về nhà**: Đọc tài liệu, chuẩn bị báo cáo tham mưu.**Tài liệu tham khảo**: Giáo trình + bổ trợ. | Đánh giá qua bài tập tham mưu trong tìnhhuống giả định. |
| **8** | **Chương 5. Tổ chức cuộc họp, chuyến công tác và giao tiếp hành chính*** 1. Tổ chức cuộc họp
	2. Tổ chức chuyến công tác

Giao tiếp hành chính và nghi thức nhà nước | CLO3, CLO4, CLO5 | **Hoạt động trên lớp**: GV trình bày quy trình họp, công tác, giao tiếp hành chính. SV mô phỏng họp, giao tiếp.**Về nhà**: Đọc tài liệu, viết phản hồi ngắn.**Tài liệu tham khảo**: Giáo trình + bổ trợ. | Mô phỏng họp; bài tập kế hoạch công tác. |
| **9** | **Chương 5. Tổ chức cuộc họp, chuyến công tác và giao tiếp hành chính (Tiếp theo)**5.3. Giao tiếp hành chính và nghi thức nhà nước | CLO3, CLO4, CLO5 | **Hoạt động trên lớp**: GV trình bày quy trình họp, công tác, giao tiếp hành chính. SV mô phỏng họp, giao tiếp.**Về nhà**: Đọc tài liệu, viết phản hồi ngắn.**Tài liệu tham khảo**: Giáo trình + bổ trợ. | Đánh giá qua thảo luận nhóm về kỹ năng giao tiếp hành chính và nghi thứcnhà nước |
| **10** | **Tổng kết môn học** | CLO1–CLO5 | **Hoạt động trên lớp**: GV tổng kết, giải đáp, hướng dẫn ôn thi. SV thảo luận & phản hồi.**Về nhà**: Ôn tập toàn bộ tài liệu, chuẩn bị thi cuối kỳ.**Tài liệu tham khảo**: Toàn bộ học liệu môn học.. | Thi cuối kỳ (A3.1). |

### 7.1. Lý thuyết

*(1): Thông tin về tuần/buổi học.*

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

*(3): Liệt kê CĐR liên quan của môn học (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. Thực hành

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tuần/Buổi học (1)** | **Nội dung (2)** | **CĐR môn học (3)** | **Hoạt động dạy và học****(4)** | **Bài đành giá (5)** |
| … | Bài thực hành 1: … | CLOx … | Dạy: …Học ở lớp: … Học ở nhà: … | Ax.x… |
| … |  |  |  |  |

*(1): Thông tin về tuần/buổi học.*

*(2): Liệt kê nội dung thực hành theo bài thực hành.*

*(3): Liệt kê CĐR liên quan của môn học (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)*

## 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 (9 buổi lý thuyết + thảoluận) | 9 | 4,5 | 40,5 |
| Kiểm tra/ôn tập + thi cuốikỳ (1 buổi) | 1 | 4,5 | 4,5 |
| Tự học ngoài giờ | Đọc tài liệu, chuẩn bị bàitrước giờ học | 10 | 3 | 30 |
| Bài tập tình huống (A1.1, A1.3) | 2 | 6 | 12 |
| Thuyết trình cá nhân (A1.2) | 1 | 6 | 6 |
| Bài tập tiểu luận/tình huống cá nhân (A2.1) | 1 | 15 | 15 |
| Thuyết trình nhóm (gắn với A1.1 hoặc A2.1 mở rộng) | 1 | 6 | 6 |
| Ôn tập, chuẩn bị thi cuốikỳ | 1 | 18-24 | 18-24 |
| **Tổng thời lượng/150 giờ** |  |  | 132-138 |
| **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…)*

## 10. Phụ trách môn học

* Khoa: Quản trị kinh doanh
* Bộ môn: Quản lý công
* Địa chỉ và email liên hệ: handv@uel.edu.vn

## 11. Đề cương được cập nhật và biên soạn ngày: Ngày 13 tháng 04 năm 2025

**12. Đề cương được thẩm định và thông qua ngày:** Ngày 24 tháng 04 năm 2025

 TP. Hồ Chí Minh, ngày 24 tháng 04 năm 2025

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **GIẢNG VIÊN LẬP ĐỀ CƯƠNG** **Đào Văn Hân** | **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**

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tỷ lệ** | **Tiêu chí (gắn Bloom)** | **< 5** | **5 – < 7** | **7 – < 9** | **9 – 10** | **Hình thức đánh giá** |
| 40% | Kiến thức và lập luận (Nhớ – Hiểu – Vận dụng – Phân tích) | Bài làm sơ sài, sai nhiều, không gắn với yêu cầu kiểm soát | Hiểu và trình bày cơ bản, còn hời hợt | Vận dụng hợp lý, phân tích khá rõ, có dẫn chứng | Vận dụng kiến thức sâu rộng, phân tích logic, sáng tạo, toàn diện | A1.2, A1.3 |
| 30% | Kỹ năng thảo luận – trình bày – phản biện | Thụ động, không lập luận | Trình bày cơ bản, còn thiếu tự tin | Diễn đạt rõ ràng, logic, có lập luận | Trình bày lưu loát, lập luận thuyết phục, phản biện linh hoạt | A1.2, A1.3 |
| 30% | Thái độ học tập & chuyên cần (Đạo đức – Trách nhiệm) | Vắng nhiều buổi, không tham gia | Tham gia nhưng thụ động | Tham gia tích cực, đúng giờ | Chủ động, gương mẫu, hợp tác tốt | A1.1 |

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tỷ lệ** | **Tiêu chí (gắn Bloom)** | **< 5** | **5 – < 7** | **7 – < 9** | **9 – 10** | **Hình thức đánh giá** |
| 40% | Nội dung kiến thức (Nhớ – Hiểu – Vận dụng – Phân tích) | Nội dung thiếu, sai nhiều, không logic | Trình bày đúng cơ bản, còn thiếu hệ thống | Phân tích hợp lý, có ví dụ minh họa | Nội dung sâu sắc, liên hệ thực tiễn tốt | A2.1 |
| 40% | Kỹ năng trình bày – phối hợp nhóm | Trình bày rời rạc, thiếu hợp tác | Trình bày rõ ràng nhưng chưa hấp dẫn | Trình bày logic, phối hợp khá tốt | Thuyết trình chuyên nghiệp, phối hợp nhịp nhàng | A2.1 |
| 20% | Thái độ – trách nhiệm | Thiếu nghiêm túc, không hoàn thành phần việc | Tham gia mức cơ bản | Có trách nhiệm, nghiêm túc | Gương mẫu, tinh thần 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 – Vận dụng – Đánh giá) | Không nắm 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 mô hình/công cụ kiểm soát (Vận dụng – Phân tích – Đánh giá) | Bài làm sai nhiều, không biết vận dụng | Vận dụng được ở mức cơ bản | Phân tích hợp lý, lập luận 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, nhiều lỗi | Thực hiện ở mức cơ bản | Nghiêm túc, có trách nhiệm | Chuyên nghiệp, liêm chính, gương mẫu | 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 miền nhận thức** | **Động từ thường dùng** | **Ví dụ CĐR gắn với học phần** |
| 1. Nhớ (Remember) | Liệt kê, mô tả, nhận diện | Liệt kê các công cụ, phương thức kiểm soát trong quản lý công. |
| 2. Hiểu (Understand) | Giải thích, phân loại, tóm tắt | Giải thích được vai trò, ý nghĩa của kiểm soát trong chu trình QLNN. |
| 3. Vận dụng (Apply) | Áp dụng, minh họa, thực hiện | Áp dụng một số công cụ kiểm soát vào tình huống quản lý giả định. |
| 4. Phân tích (Analyze) | So sánh, phân tách, chỉ ra, đối chiếu | Phân tích hạn chế, bất cập trong hoạt động kiểm soát của CQHC cụ thể. |
| 5. Đánh giá (Evaluate) | Nhận xét, phán đoán, phản biện | Đánh giá hiệu quả của một cơ chế kiểm soát trong thực tiễn. |
| 6. Sáng tạo (Create) | Thiết kế, đề xuất, cải tiến | Đề xuất giải pháp đổi mới phương thức kiểm soát trong quản lý công. |

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

| **Cấp độ miền tâm vận động** | **Động từ thường dùng** | **Ví dụ CĐR gắn với học phần** |
| --- | --- | --- |
| 1. Bắt chước (Imitation) | Thực hiện theo, mô phỏng, tái tạo… | Thực hành theo hướng dẫn một bước kiểm soát cơ bản (kiểm tra hồ sơ, thủ tục). |
| 2. Thao tác (Manipulation) | Thực hiện, vận hành, triển khai… | Soạn thảo báo cáo kiểm soát đơn giản dựa trên quy trình mẫu. |
| 3. Chuẩn hóa (Precision) | Hiệu chỉnh, hoàn thiện, kiểm tra… | Thực hiện đúng chuẩn bước phân tích dữ liệu kiểm soát. |
| 4. Phối hợp (Articulation) | Kết hợp, phối hợp, tích hợp… | Phối hợp nhiều công cụ kiểm soát để xử lý một tình huống quản lý. |
| 5. Tự nhiên hóa (Naturalization) | Làm chủ, sáng tạo, thiết kế… | Chủ động xây dựng mô hình kiểm soát mới trong hoạt động QLNN. |

**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 hoạt động kiểm soát trong QLC. |
| 2. Hưởng ứng (Responding) | CLO2 – A1.2, A2.1 | Tham gia tích cực vào thảo luận, bài tập tình huống về kiểm soát công. |
| 3. Hình thành giá trị (Valuing) | CLO2 – A1.3, A2.1 | Coi trọng tính minh bạch, hiệu quả trong các cơ chế kiểm soát. |
| 4. Hệ thống hóa (Organizing) | CLO3 – A2.1, A3.1 | Biết lựa chọn, sắp xếp giá trị kiểm soát để hình thành tư duy hệ thống. |
| 5. Tính cách hóa (Characterizing) | CLO3 – A3.1 | Hình thành thái độ liêm chính, trách nhiệm, nhất quán trong hoạt động kiểm soát công. |



**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** |
| --- | --- |
| **I. Chiến lược dạy học trực tiếp** |
| TLM1 – Thuyết giảng (Lecture) | GV trình bày trọng tâm: khái niệm, nguyên tắc, vai trò và phương thức kiểm soát trong QLC; SV lắng nghe, ghi chép, đặt câu hỏi làm rõ. |
| TLM2 – Câu hỏi gợi mở (Inquiry) | GV đặt vấn đề tình huống (ví dụ: tại sao kiểm soát thất bại?); SV suy nghĩ – thảo luận – trả lời theo bước để hình thành hiểu biết hệ thống. |
| TLM3 – Giải thích cụ thể (Explicit Teaching) | GV “làm mẫu tư duy kiểm soát”: xác định mục tiêu → xây dựng tiêu chí/chỉ số → thiết kế checklist/phiếu kiểm tra; SV thực hành theo bước. |
| TLM4 – Kỹ thuật minh họa (Demonstration) | GV minh họa quy trình kiểm soát qua biểu mẫu, sơ đồ; SV quan sát – bắt chước – luyện tập thao tác. |
| **II. Chiến lược dạy học dựa vào hoạt động – trải nghiệm** |
| TLM5 – Trò chơi/thi đua học tập (Game/Competition) | Tổ chức trò chơi ngắn (ví dụ: “phát hiện nhanh sai sót trong văn bản/phiếu kiểm”) để củng cố kiến thức và tăng động lực học tập. |
| **III. Chiến lược dạy kỹ năng tư duy** |
| TLM9 – Giải quyết vấn đề (Problem Solving) | SV phân tích tình huống thực tế (kiểm soát chi NSNN, kiểm soát TTHC…), xác định lỗi – nguyên nhân – đề xuất giải pháp. |
| TLM10 – Bài tập tình huống (Case Study) | GV giao tình huống thực tiễn, SV phân tích – phản biện – đưa ra quyết định kiểm soát phù hợp. |
| TLM11 – Tập kích não (Brainstorming) | SV nhóm nêu ý tưởng: tiêu chí kiểm soát, công cụ phù hợp, giải pháp cải tiến; tổng hợp thành checklist. |
| **IV. Chiến lược dạy học tương tác** |
| TLM12 – Thảo luận nhóm (Panel Discussion) | Nhóm phân tích mô hình kiểm soát cụ thể, trình bày kết quả và phản biện chéo với nhóm khác. |
| TLM13 – Học tập hợp tác (Collaborative Learning) | SV phối hợp thiết kế báo cáo kiểm soát, phân vai – hỗ trợ lẫn nhau để hoàn thành 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: kiểm soát nội bộ trong cơ quan X), thu thập minh chứng – phân tích – báo cáo kết quả. |
| TLM15 – Tiếp cận dựa trên nghiên cứu (Research-based) | GV giao nhiệm vụ “tìm – đọc – trích” văn bản pháp lý về kiểm soát; SV nghiên cứu độc lập, trình bày kết quả. |
| **VI. Chiến lược dạy học dựa vào công nghệ** |
| TLM18 – Học trực tuyến (E-learning) | Sử dụng LMS để giao/nộp bài tập, tổ chức quiz kiểm soát, SV truy cập tài liệu mọi lúc. |
| TLM19 – Kết hợp trực tiếp – trực tuyến (Blended model) | Kết hợp giảng dạy trên lớp với trực tuyến: thảo luận tình huống trên lớp, nộp báo cáo & phản hồi qua LMS. |
| **VII. Chiến lược tự học** |
| TLM20 – Bài tập ở nhà (Work Assignment) | SV làm báo cáo/phiếu phân tích kiểm soát, tự tìm tài liệu, quản lý thời gian, nộp sản phẩm để GV phản hồi. |

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

| **Phương pháp đánh giá** | **Mô tả gắn với học phần** |
| --- | --- |
| **I. Đánh giá theo tiến trình (Formative Assessment)** |
| AM1 – Đánh giá chuyên cần (Attendant Check) | Sinh viên tham dự đầy đủ, đúng giờ; thể hiện thái độ học tập nghiêm túc, tôn trọng quy định lớp học (A1.1). |
| AM2 – Đánh giá bài tập (Work Assignment) | Hoàn thành bài tập cá nhân/nhóm tại lớp hoặc ở nhà. Nội dung gắn với yêu cầu phân tích tình huống, soạn thảo báo cáo kiểm soát. (A1.3). |
| AM3 – Đánh giá thảo luận, xử lý tình huống (Discussion/Case-based Assessment) | Sinh viên tham gia thảo luận, phân tích tình huống kiểm soát (ví dụ: kiểm soát ngân sách, thủ tục hành chính); thể hiện năng lực phản biện và giải quyết vấn đề (A1.2). |
| **II. Đánh giá tổng kết, định kỳ (Summative Assessment)** |
| AM4 – Kiểm tra giữa kỳ (Mid-term Test) | Bài kiểm tra kết hợp trắc nghiệm và tự luận ngắn; đánh giá năng lực nắm kiến thức cơ bản và khả năng vận dụng công cụ kiểm soát trong tình huống (A2.1). |
| AM5 – Thi cuối kỳ (Final Exam) | Bài thi viết kết hợp trắc nghiệm và phân tích tình huống; đánh giá toàn diện kiến thức, kỹ năng vận dụng và thái độ nghề nghiệp trong kiểm soát công (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 đối sánh CO – CLO với PO - PLO ngành Quản lý công**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** |
| BBU4097 | Quản trị văn phòng | 3 |  |  | x |  | x |  |  |  | x |  | 3 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CO – CLO** | **PLO ngành** | **Giải thích liên kết** |
| **CO1 – CLO1, CLO2:** Nắm vững kiến thức về quản trị văn phòng, thành thạo nghiệp vụ hành chính, soạn thảo, lưu trữ, tổ chức công việc | PLO3 | Gắn với kiến thức chuyên sâu ngành QLC, giúp SV phân tích, đánh giá, vận dụng kiến thức quản trị vào công tác hành chính – văn phòng. |
| **CO2 – CLO3, CLO4:** Rèn luyện khả năng tham mưu, giao tiếp, phối hợp nhóm để giải quyết tình huống thực tế trong văn phòng. | PLO4 | Liên quan đến kỹ năng nghề nghiệp, năng lực giao tiếp, làm việc nhóm và tham mưu hiệu quả trong môi trường hành chính – văn phòng. |
| **CO3 – CLO5:** Hình thành thái độ chuyên nghiệp, trách nhiệm và tích cực trong công việc hành chính – văn phòng. | PLO9 | Gắn với năng lực quản lý, điều hành trong tổ chức công, đồng thời thể hiện trách nhiệm xã hội và đạo đức nghề nghiệp. |