

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN TRÌNH ĐỘ THẠC SĨ

Tên học phần (tiếng Việt): Quản lý dịch vụ công

Tên học phần (tiếng Anh): Public Service Management

Mã học phần: PSM331

1. Thông tin chung về học phần

- Số tín chỉ: 03 TC;
- Loại học phần: Tự chọn
- Các học phần tiên quyết: Không
- Học phần học trước: Không
- Các học phần song hành: Không
- Các yêu cầu đối với học phần (nếu có): Không
- Bộ môn (Khoa) phụ trách học phần: Khoa KHXH&NV
- Số tiết quy định đối với hoạt động:
 - + Lý thuyết - HĐTL: 30 tiết
 - + Bài tập: 0 tiết
 - + Thực hành, thí nghiệm: 0 tiết
 - + Thảo luận: 30 tiết
 - + Tự học: 90 tiết
 - + Tiểu luận: 0 tiết

2. Thông tin chung về các giảng viên

TT	Học hàm, học vị, họ và tên	Số điện thoại	Email	Ghi chú
1	TS. Nguyễn Thanh Huyền	0374221772	huyennt@tnus.edu.vn	Trưởng ĐHKH
2	TS. Lê Thu Hà	0945333646	lethuha.cva@gmail.com	Trưởng ĐHKT&QTKD
3	TS. Vũ Tuấn Hưng	0913966388	hunggass@gmail.com	Học viện KHXH

3. Mô tả tóm tắt nội dung học phần, mục tiêu của học phần

Môn học cung cấp cho học viên hiểu được những kiến thức cơ bản dịch vụ công như: khái niệm, đặc trưng của dịch vụ công, các loại hình dịch vụ công cơ bản ở Việt Nam. Bên cạnh đó, giúp học viên có cái nhìn toàn diện, khách quan về thực trạng cung ứng dịch vụ công của Việt Nam qua các loại hình dịch vụ công cơ bản; nghiên cứu các quan điểm, phương hướng, giải pháp đổi mới quản lý và tổ chức cung ứng dịch vụ công trong bối cảnh hiện nay.

- Mục tiêu về kiến thức: Sau khi học xong học phần này học viên nắm được kiến thức cơ bản về khái niệm dịch vụ, dịch vụ công, QLNN đối với dịch vụ công và các đặc

trung của chúng. Đồng thời, nắm được các loại hình dịch vụ công cơ bản của Việt Nam hiện nay.

- Mục tiêu về kỹ năng: Học viên có khả năng phân tích thực trạng cung ứng dịch vụ công ở nước ta hiện nay. Bên cạnh đó học viên sẽ có cái nhìn toàn diện khi đánh giá vấn đề dịch vụ công, nghiên cứu và đưa ra những giải pháp hữu ích trong đổi mới quản lý và cung ứng dịch vụ công trong lĩnh vực đang công tác.

- Mục tiêu về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Hiểu và thực hiện đúng yêu cầu của môn học. Tự học, tự nghiên cứu, kết hợp làm việc cá nhân và làm việc nhóm.

4. Chuẩn đầu ra của học phần

Ma trận đóng góp của mục tiêu, chuẩn đầu ra của học phần và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.

Mục tiêu của học phần	Thứ tự CDR	Nội dung chuẩn đầu ra học phần	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo	Mức độ đóng góp
CO1	CLO1	Áp dụng được kiến thức thực tế về thực trạng cung ứng dịch vụ công của Việt Nam qua các loại hình dịch vụ công cơ bản trong quản lý các dịch vụ công.	PLO2	4
CO2	CLO2	Phân tích được thực trạng cung ứng dịch vụ công ở nước ta hiện nay.	PLO4	4
	CLO3	Đề xuất được những giải pháp hữu ích trong đổi mới quản lý và cung ứng dịch vụ công trong lĩnh vực đang công tác.	PLO5	4
CO3	CLO4	Người học có năng lực tự học, tự nghiên cứu, phát huy tinh thần sáng tạo; hợp tác, phối hợp trong làm việc nhóm.	PLO10	4

5. Học liệu

- Tài liệu học tập chính:

[1]. Vũ Công Giao, Bùi Tiến Đạt, Nguyễn Thị Minh Hà, *Dịch vụ công – Một số vấn đề lý luận, pháp lý và thực tiễn*, Nxb Tư pháp, Hà Nội, 2020.

- Tài liệu tham khảo:

[2]. Học viện Hành chính Quốc gia (Trần Anh Tuấn - chủ biên), *Giáo trình quản lý công*, Nxb Bách Khoa, Hà Nội, 2015.

- [3]. Trương Quốc Việt, Phạm Mai Linh, *Cơ sở thực tiễn và lý luận về Dịch vụ công ở Việt Nam hiện nay (sách chuyên khảo)*, Nxb Chính trị Quốc gia Sự thật, Hà Nội, 2024
- [4]. Cao Quốc Hoàng, Nguyễn Đỗ Kiên, *Chính sách công – Lý luận và thực tiễn*, Nxb Tư pháp, Hà Nội, 2018.
- [5]. Học viện Hành chính Quốc gia, *Giáo trình những vấn đề cơ bản của chính sách công*, Nxb Bách Khoa, Hà Nội, 2018.

6. Nhiệm vụ của học viên

- + Tham dự ít nhất 80% tổng số thời lượng của học phần
- + Tham dự đầy đủ các buổi thảo luận.
- + Có đủ các bài tập, kiểm tra thường xuyên, kết thúc học phần theo quy định.
- + Thực hiện các quy định về liêm chính học thuật.

7. Phương pháp kiểm tra, đánh giá người học và thang điểm

- Đánh giá kết quả học tập của học viên trên thang điểm 10,0 (lấy đến 1 chữ số thập phân)

7.1. Kế hoạch kiểm tra

TT	Nội dung	Thời điểm (Tiết, thứ)	CDR được đánh giá	Phương pháp đánh giá	Công cụ đánh giá	Tỷ lệ %
I. Chuyên cần		Trong suốt quá trình học	CLO4	Quan sát	Rubric 1	20%
II. Kiểm tra thường xuyên						
1	Chuyên đề 1	10	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	Bài thảo luận	Hoàn thành chủ đề thảo luận Rubric 2	5%
2	Chuyên đề 2	35	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	Bài thảo luận	Hoàn thành chủ đề thảo luận Rubric 2	5%
3	Chuyên đề 3	55	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	Bài thảo luận	Hoàn thành chủ đề thảo luận Rubric 2	5%
4	Kiểm tra định kỳ	30	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	Tự luận	Đề kiểm tra gồm 2 câu tự luận – Chuyên đề 1,2/ Rubric 2	5%
III. Thi cuối kỳ						

5	Chuyên đề 1- 3	Cuối kỳ	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	Tự luận	Đề kiểm tra gồm 02 câu/Đáp án/Thang điểm Rubric 3	60%
---	----------------	---------	------------------------------	---------	--	-----

7.2. Các Rubric đánh giá chuẩn đầu ra của học phần

Số tín chỉ của học phần	Số điểm đánh giá quá trình (QT)			Tổng số đầu điểm QT
	Chuyên cần	Thường xuyên	Số bài kiểm tra định kỳ	
03	1	3	1	5

TT	Hình thức	Thời điểm	Tiêu chí đánh giá	Điểm tối đa	CĐR của HP
Đánh giá quá trình (trọng số 40%)					
1	Chuyên cần	Trong suốt quá trình học	- Tính chủ động, tích cực chuẩn bị bài thảo luận và tham gia các hoạt động trong giờ học.	5,0	CLO4
			- Dự lớp ≥ 80 % tổng số thời lượng của học phần.	5,0	
2	Thảo luận	Trong suốt quá trình học	- Thực hiện đầy đủ chủ đề thảo luận	2,0	CLO1
			- Nội dung đáp ứng yêu cầu	6,0	CLO2
			- Hình thức trình bày khoa học, rõ ràng	1,0	CLO3
			- Ý tưởng sáng tạo	1,0	CLO4
3	Bài kiểm tra	Giữa kỳ	Phương pháp: tự học, tự nghiên cứu, liên hệ thực tế Đánh giá: Dựa vào kết quả kiểm tra, giảng viên nhận xét và đánh giá bằng điểm số.	10	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4
Thi kết thúc học phần (trọng số 60%)					
4	Tự luận	Cuối kỳ	Áp dụng kiến thức quản lý DVC qua phân tích lý thuyết và các ví dụ thực tiễn ở Việt Nam.	4,0	CLO1 CLO2
			Phân tích thực trạng vấn đề về quản lý DVC ở cơ quan công tác và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý DVC tại cơ quan công tác.	4,0	CLO2 CLO3
			Thể hiện được khả năng học tự học, tự nghiên cứu, phát huy tinh thần sáng tạo qua nội dung bài làm.	2,0	CLO4

8. Nội dung chi tiết học phần

Tiết	Nội dung	CĐR học phần	Phương pháp dạy học	Phương pháp đánh giá	Tài liệu tham khảo
1-10	Chuyên đề 1. Khái quát về dịch vụ công và quản lý dịch vụ công				
	A. Nội dung trên lớp 1.1. Khái niệm, đặc điểm, vai trò, phân loại DVC <i>1.1.1. Khái niệm DVC</i> <i>1.1.2. Đặc điểm của DVC</i> <i>1.1.3. Vai trò của DVC</i> <i>1.1.4. Phân loại DVC</i> 1.2. Quản lý DVC <i>1.2.1. Khái niệm quản lý dịch vụ công</i> <i>1.2.2. Phân loại quản lý dịch vụ công</i> <i>1.2.3. Vai trò của nhà nước đối với DVC</i>	CLO1	Thuyết trình Thảo luận	Ý kiến phát biểu Bài thảo luận	[1]. Trang 67-79, 303-396. [2]. Trang 180-194
	B. Nội dung tự học Chuẩn bị nội dung Thảo luận: Quản lý DVC ở một số nước trên thế giới	CLO4	Tự học có hướng dẫn	Đánh giá chuyên cần	[1]. Trang 67-79, 303-396. [2]. Trang 180-194
11-30	Chuyên đề 2. Quản lý nhà nước đối với DVC				
	A. Nội dung trên lớp 2.1. Khái niệm 2.2. Nguyên tắc quản lý nhà nước đối với DVC 2.3. Hệ thống thể chế quản lý DVC 2.4. Nội dung quản lý nhà nước đối với DVC <i>2.4.1. Xây dựng chiến lược và cơ chế chính sách về cung cấp DVC</i> <i>2.4.2. Cung ứng DVC cho cộng đồng dân cư</i> <i>2.4.3. Phân cấp quản lý trong cung cấp DVC</i>	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	Thuyết trình Thảo luận	Ý kiến phát biểu Bài thảo luận	[1]. Trang 55-66, 151-172 [2]. Trang 180-194

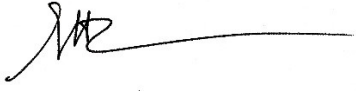
	2.4.4. Kiểm soát hoạt động cung cấp DVC 2.4.5. Phát huy vai trò làm chủ của người dân trong sử dụng DVC 2.4.6. Khuyến khích xã hội hóa DVC 2.4.7. Tăng cường mối quan hệ giữa Nhà nước với người dân và tổ chức 2.5. Xã hội hoá DVC 2.5.1. Quan niệm về xã hội hóa DVC 2.5.2. Tiến trình xã hội hóa DVC ở Việt Nam 2.5.3. Các giải pháp đẩy mạnh xã hội hóa DVC				
	B. Nội dung tự học Chuẩn bị nội dung thảo luận: Đánh giá về thực trạng xã hội hoá DVC ở Việt Nam hiện nay.	CLO4	Tự học có hướng dẫn	Đánh giá chuyên cần	[1]. Trang 55-66, 151-172 [2]. Trang 180-194
31-35	A. Nội dung trên lớp 2.6. Quản lý nhà nước đối với DVC trên một số lĩnh vực 2.6.1. Quản lý dịch vụ hành chính công	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	Thuyết trình Thảo luận	Ý kiến phát biểu Bài thảo luận	[1]. Trang 112-134 [2]. Trang 180-194
	B. Nội dung tự học Chuẩn bị nội dung thảo luận: Thực trạng quản lý dịch vụ hành chính công tại UBND các cấp.	CLO4	Tự học có hướng dẫn	Đánh giá chuyên cần	[1], Trang 112-134 [2]. Trang 180-194
36-40	A. Nội dung trên lớp 2.6.2. Quản lý sự nghiệp công	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	Thuyết trình Thảo luận	Ý kiến phát biểu Bài thảo luận	[1]. Trang 153-162 [2]. Trang 180-194
	B. Nội dung tự học Chuẩn bị nội dung thảo luận: Thực trạng quản lý DVC trong trường học	CLO4	Tự học có hướng dẫn	Đánh giá chuyên cần	[1]. Trang 153-162 [2]. Trang 180-194
41-45	A. Nội dung trên lớp 2.6.2. Quản lý dịch vụ công ích	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	Thuyết trình Thảo luận	Ý kiến phát biểu Bài thảo luận	[1]. Trang 228-252 [2]. Trang 180-194
	B. Nội dung tự học Chuẩn bị nội dung thảo luận: Thực trạng quản lý	CLO4	Tự học có hướng dẫn	Đánh giá chuyên cần	[1]. Trang 135-150, 228-252

	dịch vụ công ích ở địa phương.				[2]. Trang 180-194
46-60	Chuyên đề 3: Quan điểm và giải pháp hoàn thiện quản lý DVC ở Việt Nam hiện nay				
	A. Nội dung trên lớp 3.1. Quan điểm 3.2. Những giải pháp cơ bản hoàn thiện quản lý DVC ở Việt Nam hiện nay 3.2.1. Hoàn thiện thể chế quản lý 3.2.2. Hoàn thiện quản lý trên một số lĩnh vực cơ bản	CLO1 CLO2 CLO3 CLO4	Thuyết trình Thảo luận	Ý kiến phát biểu Bài thảo luận	[1]. Trang 112-150 [2]. Trang 180-194
	B. Nội dung tự học Chuẩn bị nội dung thảo luận: - Giải pháp hoàn thiện quản lý dịch vụ hành chính công tại UBND các cấp. - Giải pháp hoàn thiện quản lý DVC trong trường học. - Giải pháp hoàn thiện quản lý dịch vụ công ích ở địa phương.	CLO4	Tự học có hướng dẫn	Đánh giá chuyên cần	[1]. Trang 112-150 [2]. Trang 180-194

9. Thời điểm ban hành đề cương chi tiết học phần: Tháng 11 năm 2021

10. Tổng hợp các kết quả chỉnh sửa:

Lần 1: Tóm tắt nội dung cập nhật ĐCCT lần 1: ngày 10 tháng 11 năm 2021 Đề cương được xây dựng đúng quy định với thời lượng 03 tín chỉ, được bố trí lịch trình dạy học 3 tiết/tuần trong 15 tuần, trong đó số tiết lý thuyết: 33 tiết; số tiết thảo luận: 12 tiết.	Người cập nhật ký và ghi rõ họ tên:  TS. Nguyễn Thanh Huyền Trưởng Bộ môn:  TS. Trần Thị Hồng
Lần 2: Tóm tắt nội dung cập nhật ĐCCT lần 2: ngày 05 tháng 11 năm 2023	Người cập nhật ký và ghi rõ họ tên:

Tách mục tiêu của học phần và CĐR thành 2 mục riêng. Điều chỉnh CĐR của học phần theo yêu cầu gồm CĐR về kiến thức, kỹ năng, mức độ tự chủ và trách nhiệm. Đề cương được xây dựng đúng quy định với thời lượng 03 tín chỉ, được bố trí lịch trình dạy học 4 tiết/tuần trong 15 tuần, tổng số GTC: 45 GTC. Bổ sung thông tin chi tiết về kiểm tra đánh giá học viên Bổ sung cấu trúc đề thi, thời gian làm bài thi kết thúc HP Bổ sung tiến trình cập nhật ĐCCT.	 TS. Nguyễn Thanh Huyền Trưởng Bộ môn:  TS. Trần Thị Hồng
Lần 3: Tóm tắt nội dung cập nhật ĐCCT lần 3: ngày 25 tháng 5 năm 2025 - Bổ sung bảng ma trận đóng góp của mục tiêu, chuẩn đầu ra của học phần và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo. - Bổ sung nhiệm vụ của học viên - Bổ sung kế hoạch kiểm tra. - Bổ sung CĐR học phần, trang của tài liệu tham khảo trong nội dung chi tiết học phần. - Điều chỉnh nội dung đề cương chi tiết.	Người cập nhật ký và ghi rõ họ tên:  TS. Nguyễn Thanh Huyền Trưởng Bộ môn:  TS. Trần Thị Hồng

Thái Nguyên, ngày 25 tháng 5 năm 2025

TRƯỞNG KHOA
(Ký và ghi rõ họ tên)


TS. Nguyễn Minh Tuấn

TRƯỞNG BỘ MÔN
(Ký và ghi rõ họ tên)


TS. Trần Thị Hồng

NGƯỜI BIÊN SOẠN
(Ký và ghi rõ họ tên)


TS. Nguyễn Thanh Huyền