

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**  
**CHƯƠNG TRÌNH CỬ NHÂN QUẢN LÝ CÔNG VÀ CHÍNH SÁCH**  
**BẰNG TIẾNG ANH**  
**(E-PMP)**

TRÌNH ĐỘ ĐÀO TẠO: ĐẠI HỌC  
QUY

LOẠI HÌNH ĐÀO TẠO: CHÍNH

**1. THÔNG TIN CHUNG**

- *Tên học phần (Tiếng Việt):* **Quản lý dịch vụ công**
- *Tên học phần (Tiếng Anh):* **Public Services Management**
- *Mã học phần:* **EPMP1140**
- *Thuộc khối kiến thức:* **Kiến thức chuyên ngành/ Major's knowledge (Tự chọn)**
- *Số tín chỉ:* **3**
- *Các học phần tiên quyết:* **Không**

**2. BỘ MÔN PHỤ TRÁCH:**

**QUẢN LÝ XÃ HỘI**

**3. MÔ TẢ HỌC PHẦN**

Học phần “Quản lý dịch vụ công” là học phần lựa chọn của sinh viên chuyên ngành Quản lý công và Chính sách bằng tiếng Anh, được thiết kế nhằm trang bị cho sinh viên kiến thức tổng hợp và các công cụ phân tích về các tổ chức cung cấp dịch vụ nói chung, các tổ chức công nói riêng. Học phần tập trung vào các nội dung như: chiến lược cung cấp dịch vụ, cung cấp dịch vụ hiệu quả, hành vi khách hàng, lập kế hoạch nguồn lực, quản lý chất lượng dịch vụ, định giá dịch vụ và quản lý năng suất. Học phần sẽ nghiên cứu các ví dụ từ các lĩnh vực y tế, giáo dục, tài chính, bán lẻ, giao thông và các dịch vụ sử dụng công nghệ thông tin...

**4. TÀI LIỆU THAM KHẢO**

- Sách:

1. Fitzsimmons, James A., and Mona J. Fitzsimmons, Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology, Irwin/McGraw-Hill, 2011.

- Tài liệu khác:

NEU's eBooks and documents at <http://aep.neu.edu.vn:2048/menu>

## 5. MỤC TIÊU HỌC PHẦN:

Mục tiêu (Gx)	Mô tả mục tiêu	CDR của CTĐT	Trình độ năng lực
[1]	[2]	[3]	[4]
G1 (Kiến thức)	Nắm được kiến thức cơ bản về dịch vụ công và quản lý dịch vụ công; vận dụng được kiến thức về quản lý dịch vụ công để phân tích nhu cầu và nguồn lực cung cấp dịch vụ công	KT3	3
G2 (Kỹ năng)	Có kỹ năng phân tích đặc điểm và quy trình cung cấp dịch vụ công; có kỹ năng viết bản phân tích chất lượng một dịch vụ công cụ thể bằng tiếng Anh	KN1 KN5	3 3
G3 (Mức tự chủ và trách nhiệm)	Tự học hỏi phục vụ cho công việc nhằm tạo năng lực làm việc suốt đời; có tinh thần trách nhiệm, hợp tác, tự chủ trong công việc; chịu trách nhiệm về kết quả công việc của bản thân	NLTC2	4

## 6. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN

Mục tiêu học phần	CDR (CLO <sub>x.x</sub> )	Mô tả chuẩn đầu ra	Trình độ năng lực
[1]	[2]	[3]	[4]

G1 (Kiến thức)	CLO1.1	Nắm được kiến thức cơ bản về dịch vụ công và quản lý dịch vụ công	2
	CLO1.2	Vận dụng được kiến thức về quản lý dịch vụ công để phân tích nhu cầu và nguồn lực cung cấp dịch vụ công	3
G2 (Kỹ năng)	CLO2.1	Có kỹ năng phân tích đặc điểm và quy trình cung cấp dịch vụ công	3
	CLO2.2	Có kỹ năng viết bản phân tích chất lượng một dịch vụ công cụ thể bằng tiếng Anh	3
G3 (Mức tự chủ và trách nhiệm)	CLO3.1	Tự học hỏi phục vụ cho công việc nhằm tạo năng lực làm việc suốt đời	4
	CLO3.2	Có tinh thần trách nhiệm, hợp tác, tự chủ trong công việc; chịu trách nhiệm về kết quả công việc của bản thân	4

## 7. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN

Hình thức đánh giá	Nội dung đánh giá	Thời điểm	CĐR học phần	Tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ (%)
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]
Đánh giá quá trình học		Từ tuần 1 đến tuần 15		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mức độ tham gia lớp học đầy đủ.</li> <li>- Mức độ chuẩn bị bài học từ nhà (đầy đủ, kỹ lưỡng)</li> <li>- Mức độ tham gia trả lời câu hỏi của giảng viên (số lần và chất lượng ý kiến trả lời)</li> <li>- Mức độ tham gia đặt câu hỏi với bài giảng</li> </ul>	10%

				của giảng viên (số lần và chất lượng câu hỏi)	
Đánh giá giữa kỳ	Giới thiệu chung Các vấn đề trong quản lý dịch vụ Quản lý nhu cầu dịch vụ và nguồn lực cung cấp dịch vụ Quản lý chất lượng	Tuần 7	CLO1.1, CLO1.2, CLO2.1, CLO2.2, CLO3.1, CLO3.2	- Mức độ hoàn thành bài tập cá nhân (đúng thời gian, chất lượng bài tập gắn với mức độ đạt được kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ tự chịu trách nhiệm của chuẩn đầu ra học phần)	20%
Đánh giá giữa kỳ	Quản lý nhu cầu dịch vụ và nguồn lực cung cấp dịch vụ Quản lý chất lượng Định giá	Tuần 12	CLO1.1, CLO1.2, CLO2.1, CLO2.2, CLO3.1, CLO3.2	- Mức độ hoàn thành bài tập nhóm, thuyết trình (đúng hạn, chất lượng nội dung và thuyết trình, trả lời câu hỏi của giảng viên và lớp gắn với mức độ đạt được kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ tự chịu trách nhiệm của chuẩn đầu ra học phần).	20%
Đánh giá cuối kỳ	Giới thiệu chung Các vấn đề trong quản lý dịch vụ Quản lý	Tuần 13	CLO1.1, CLO1.2, CLO2.1, CLO2.2, CLO3.1, CLO3.2	- Mức độ hoàn thành bài thi tự luận cá nhân cuối kỳ (chất lượng bài thi gắn với mức độ đạt được kiến thức, kỹ năng và năng lực tự	50%

	nhu cầu dịch vụ và nguồn lực cung cấp dịch vụ Quản lý chất lượng Định giá Tối đa hoá doanh thu			chủ tự chịu trách nhiệm của chuẩn đầu ra học phần)	
--	---	--	--	--	--

\*Học phần sử dụng phần mềm turnitin để đánh giá tính liên chính trong học thuật

## 8. KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY

Tuần/ Buổi học	Nội dung	CĐR học phần	Hoạt động dạy và học	Bài đánh giá
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]
1-2	Giới thiệu chung Các vấn đề trong quản lý dịch vụ	CLO1.1, CLO3.1, CLO3.2	<b>Học ở nhà:</b> Nghiên cứu trước tài liệu <b>Dạy và học trên lớp:</b> Thuyết giảng Thảo luận (thảo luận nhóm và thảo luận cả lớp)	- Đánh giá quá trình, thái độ học tập, mức độ chủ
3-4	Quản lý nhu cầu dịch vụ và nguồn lực cung cấp dịch vụ	CLO1.1, CLO1.2, CLO2.1, CLO3.1, CLO3.2	<b>Học ở nhà:</b> Nghiên cứu trước tài liệu <b>Dạy và học trên lớp:</b> Thuyết giảng Thảo luận (thảo luận nhóm và thảo luận cả lớp)	động và tích cực trong học tập 10% - Bài
5-6	Quản lý chất lượng	CLO1.1, CLO2.1, CLO2.2, CLO3.1, CLO3.2	<b>Học ở nhà:</b> Nghiên cứu trước tài liệu <b>Dạy và học trên lớp:</b> Thuyết giảng	kiểm tra cá nhân: 20% - Thuyết

			Thảo luận (thảo luận nhóm và thảo luận cả lớp)	trình nhóm:
7-8	Đánh giá năng suất	CLO1.1, CLO2.1, CLO2.2, CLO3.1, CLO3.2	<b>Học ở nhà:</b> Nghiên cứu trước tài liệu <b>Dạy và học trên lớp:</b> Thuyết giảng Thảo luận (thảo luận nhóm và thảo luận cả lớp)	20%
9-10	Định giá Bài thuyết trình: theo nhóm	CLO1.1, CLO2.1, CLO2.2, CLO3.1, CLO3.2	<b>Học ở nhà:</b> Nghiên cứu trước tài liệu <b>Dạy và học trên lớp:</b> Thuyết giảng Thảo luận (thảo luận nhóm và thảo luận cả lớp)	
11	Tối đa hoá doanh thu	CLO1.1, CLO2.1, CLO3.1, CLO3.2	<b>Học ở nhà:</b> Nghiên cứu trước tài liệu <b>Dạy và học trên lớp:</b> Thuyết giảng Thảo luận (thảo luận nhóm và thảo luận cả lớp)	
12	Hệ thống kiến thức	CLO1.1, CLO1.2, CLO2.1, CLO2.2, CLO3.1, CLO3.2	<b>Dạy và học trên lớp:</b> Thuyết giảng Thảo luận (thảo luận nhóm và thảo luận cả lớp)	
13	Thi cuối kì	CLO1.1, CLO1.2, CLO2.1, CLO2.2, CLO3.1, CLO3.2		Bài thi cá nhân 50%

## 9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN

### 9.1. Quy định về tham dự lớp học

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

- Sinh viên có trách nhiệm chủ động nghiên cứu tài liệu, chủ động chuẩn bị bài

học trước khi đến lớp theo hướng dẫn và yêu cầu của giảng viên

- Sinh viên vắng quá 20% tổng số buổi học của học phần sẽ bị coi như không hoàn thành khóa học và phải đăng ký học lại.

- Sinh viên nộp bài tập cá nhân và bài tập nhóm muộn so với thời gian quy định của giảng viên sẽ nhận điểm 0 của bài tập đó.

- Về trao đổi giữa giảng viên và sinh viên: Khuyến khích sinh viên tham gia thảo luận, phản hồi trực tiếp với giảng viên về nội dung học phần, phương pháp dạy và học, tài liệu giảng dạy và đọc. Giảng viên cũng khuyến khích sinh viên phản hồi về hình thức, phương pháp và nội dung kiểm tra, đánh giá kết quả học tập của sinh viên. Sinh viên có thể giao trao đổi với giảng viên trên lớp, trong giờ hành chính hoặc qua email. Những thông tin phản hồi của sinh viên có giá trị góp phần nâng cao chất lượng dạy và học của học phần.

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

- Học phần 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 cần chủ động tham gia bài giảng trên lớp thông qua trao đổi với giảng viên (trả lời và đặt câu hỏi), thảo luận với sinh viên khác trên lớp, thảo luận nhóm, nghiên cứu tình huống, thuyết trình.

- Sinh viên phải đi học đúng giờ quy định. Sinh viên đi trễ quá 10 phút sau khi giờ học bắt đầu sẽ không được tham dự buổi học.

- Tuyệt đối không làm ồn, gây ảnh hưởng đến người khác trong quá trình học.

- Tuyệt đối không được ăn uống, nhai kẹo cao su, sử dụng các thiết bị 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.

*Hà Nội, ngày tháng năm 20*

**TRƯỞNG KHOA**

**HIỆU TRƯỞNG**

**TRƯỞNG BAN ĐIỀU HÀNH CHƯƠNG TRÌNH**