UBND TỈNH BÌNH DƯƠNG **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**TRƯỜNG ĐH THỦ DẦU MỘT Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**CHƯƠNG TRÌNH TRÌNH ĐỘ ĐẠI HỌC**

**NGÀNH ĐÀO TẠO: QUY HOẠCH VÙNG VÀ ĐÔ THỊ**

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

**1. Thông tin tổng quát**

|  |
| --- |
| - Tên học phần: **Quản lý hệ thống dịch vụ công cộng đô thị (2+0)** |
| - Tên tiếng Anh:**Management in urban public service systems** |
| - Mã học phần: QD045 |
| - Thuộc khối kiến thức/kỹ năng:  Cơ bản ❑ Cơ sở ngành ❑  Chuyên ngành 🗹 Đồ án/Khóa luận tốt nghiệp ❑ |
| - Số tín chỉ: 2 |
| + Số tiết lý thuyết: 30 |
| + Số tiết thực hành: 0 |
| - Project: 0 |
| - Tự học: 180 tiết  + Đọc tài liệu: 90 tiết  + Làm bài tập: 90 tiết  + Hoạt động khác (nếu có): 0 |
| - Học phần tiên quyết: Không |
| - Học phần học trước: Không |

**2. Mô tả học phần**

Nôi dung môn học cung cấp cho sinh viên những kiến thức và kỹ năng liên quan đến:

- Dịch vụ công: khái niệm, hình thức.

- Thực trạng cung ứng dịch vụ công ở các đô thị Việt Nam.

- Xu thế xã hội hóa/Tư nhân hóa dịch vụ công trên thế giới và ở Việt Nam

**3. Mục tiêu học phần**

Mục tiêu của môn học này là nhằm cung cấp các kiến thức và kỹ năng cơ bản trong công tác quản lý dịch vụ công và cách tiếp cận giải quyết các vấn đề phát sinh trong thực tế công việc. Ngoài ra, môn học cũng giới thiệu các công cụ liên quan nhằm nâng cao hiệu quả trong quản lý dịch vụ công trong môi trường đô thị.

**4. Nguồn học liệu**

***Tài liệu bắt buộc:***

[1] *“Đổi mới cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam*” – TS. Đinh Văn Ân, Hoàng Thu Hòa (đồng chủ biên), NXB Thống kê – 2006.

***Tài liệu không bắt buộc:***

[2] *“Dịch vụ công và xã hội hóa dịch vụ công – Một số vấn đề lí luận và thực tiễn”* – TS. Chu Văn Thành (chủ biên), NXB Chính trị quốc gia, Hà nội, 2004.

[3] “*Mối quan hệ đối tác nhà nước – tư nhân*” – Klaus Felsinger, Ngân hàng phát triển Châu Á (ADB).

***Tài nguyên khác:***

# [4] Các bài phóng sự, báo cáo khoa học, các trang web chuyên ngành…

**5. Chuẩn đầu ra học học phần**

**Học phần đóng góp cho Chuẩn đầu ra** **của CTĐT theo mức độ sau**:

**N** : Không đóng góp/không liên quan

**S** : Có đóng góp/liên quan nhưng không nhiều

**H** : Đóng góp nhiều/liên quan nhiều

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mã HP** | **Tên HP** | Mức độ đóng góp | | | | | | | | | | |
|  | Quản lý Dịch vụ công cộng đô thị | ELO1 | ELO2 | ELO3 | ELO4 | ELO5 | ELO6 | ELO7 | ELO8 | ELO9 | ELO10 | ELO11 |
| H | H | S | H | H | H | N | S | S | H | H |
| ELO12 | ELO13 | ELO14 | ELO15 |
| S | N | N | S |

**Chi tiết Chuẩn đầu ra được mô tả trong bảng sau**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Chuẩn đầu ra học phần** | | | **CĐR của CTĐT**  **(ELOx)** |
| Kiến thức | CELO1 | **Mô tả** được các khái niệm về hệ thống dịch vụ công | ELO1 |
| CELO2 | **Mô tả** được các đặc điểm của hệ thống dịch vụ công | ELO1 |
| Kỹ năng | CELO3 | **Trình bày** vấn đề pháp lý của hệ thống dịch vụ công | ELO2 |
| CELO4 | **Trình bày** phương thức quản lý hệ thống dịch vụ công  **Thực hành xử lý tình huống** bằngcác công cụ quản lý trong từng trường hợp cụ thể | ELO6 |
| CELO5 | **Vận dụng** các kỹ năng phân tích đánh giá chất lượng dịch vụ công hiện nay | ELO9 |
| Thái độ | CELO6 | **Tuân thủ** đạo đức nghề nghiệp, tính trung thực trong lĩnh vực quản lý dịch vụ công | ELO17 |

**6. Chỉ báo thực hiện chuẩn đầu ra**

| **Chuẩn đầu ra**  **CELOx** | **Chỉ báo thực hiện** | **Mô tả chỉ báo thực hiện** |
| --- | --- | --- |
| CELO1 | CELO1.1 | **Mô tả** được khái niệm, nội dung liên quan đến dịch vụ công |
| CELO1.2 | **Trình bày** được những kiến thức căn bản về công tác quản lý dịch vụ công |
| CELO2 | CELO2.1 | **Vận dụng** được phương thức quản lý dịch vụ công trong các tình huống thực tế |
| CELO2.2 | **Trình bày** được những đặc điểm cơ bản của công tác quản lý dịch vụ công |
| CELO2.3 | **Áp dụng** các công cụ quản lý dịch vụ công trong thực tế công việc tại các cơ quan quản lý nhà nước |
| CELO3 | CELO3.1 | **Áp dụng** kỹ năng phối hợp tích cực trong công việc đội nhóm, lắng nghe và phân tích vấn đề kỹ trước khi đưa ra các quyết định liên quan công tác quản lý dịch vụ công |
| CELO3.2 | **Chứng minh** cho người khác hiểu về những giải pháp cho các tình huống trong công tác quản lý dịch vụ công |
| CELO4 | CELO4.1 | **Phân tích** được các tình huống khó khăn, trở ngại của người giữ vai trò quản lý trong dịch vụ công. |
| CELO4.2 | **Vận dụng** kết quả phân tích đánh giá để giải quyết các tình huống trong quá trình quản lý dịch vụ công. |
| CELO5 | CELO5.1 | **Thảo luận** chủ đề cụ thể trong công tác quản lý dịch vụ công. |
| CELO5.2 | **Thực hành** bài tập nhóm |
| CELO6 | CELO6.1 | **Xác định** tầm quan trọng của môn học và có động cơ học tập đúng đắn. |
| CELO6.2 | **Tuân thủ** nguyên tắc tự tin, chủ động, năng động, sáng tạo trong giờ học và vận dụng các kiến thức và kỹ năng đã học vào các hoạt động thực tiễn |

**7. Đánh giá học phần**

| **Hình thức KT** | **Nội dung** | **Thời điểm** | **Chỉ báo thực hiện** | **Tỉ lệ (%)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Đánh giá quá trình** | | | |  |
| Thuyết trình nhóm | Nội dung và thực trạng các dịch vụ công cơ bản hiện nay | Buổi 5 | CELO1.1, CELO1.2, CELO2.1, CELO2.2, CELO2.3, CELO3.1 | 50% |
| **Kiểm tra cuối kỳ** | | | |  |
| Tiểu luận cá nhân | Giải quyết một vấn đề cơ bản trong công tác quản lý dịch vụ công hiện nay | Buổi 9 | CELO3.2, CELO5.1, CELO5.2 | 50% |

**8. Nội dung chi tiết học phần**

| **Buổi** | **Nội dung** | **Hoạt động dạy và học** | **Chỉ báo thực hiện** | **Tài liệu tham khảo** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **Chương I: GIỚI THIỆU DỊCH VỤ CÔNG**   1. Định nghĩa dịch vụ công 2. Phân loại dịch vụ công    1. Dịch vụ hành chính công    2. Dịch vụ sự nghiệp công    3. Dịch vụ công ích 3. Các phương thức cung cấp dịch vụ công đô thị hiện nay    1. Nhà nước – quyền lực công.    2. Nhà nước – doanh nghiệp công.   4. Các đặc điểm của Dịch vụ công | **Phương pháp giảng dạy:**  - Thuyết trình nêu vấn đề  - Đặt vấn đề  - Giao vấn đề về nhà  **Các nội dung cần tự học:**  - Lắng nghe, ghi nhận  - Suy nghĩ và trả lời  - Ghi nhận và thực hiện | CELO1.1  CELO1.2 | [1], [2] |
| 2 | **Chương II: DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG - CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ**  2.1. Chính Phủ điện tử và mô hình G2C  2.2. Phát triển chính phủ điện tử của một số quốc gia trên thế giới  2.3. Định hướng và phát triển chính phủ điện tử ở Việt Nam | **Phương pháp giảng dạy:**  Thuyết giảng, thảo luận nhóm, trình chiếu  **Các nội dung cần tự học:**  - Làm bài tập và trả lời các câu hỏi chương 2  - Đọc trước chương 3 | CELO1.1  CELO1.2  CELO3.1, CELO3.2, CELO4.1, CELO4.2 | [1], [2] |
| 3 | **Chương III: XU THẾ XÃ HỘI HÓA DỊCH VỤ CÔNG**  3.1. Dịch vụ công với quản lý nhà nước  + Dịch vụ công với quản lý nhà nước truyền thống  + Dịch vụ công với quản lý nhà nước phát triển đô thị  3.2. Xã hội hóa dịch vụ công  + Khái niệm xã hội hóa dịch vụ công  + Tại sao xã hội hóa dịch vụ công  + Các hình thức xã hội hóa dịch vụ công | **Phương pháp giảng dạy:**  Thuyết giảng, thảo luận nhóm, trình chiếu  **Các nội dung cần tự học:**  - Làm bài tập và trả lời các câu hỏi chương 3 | CELO2.1  CELO2.2  CELO2.3  CELO3.1, CELO3.2, CELO4.1, CELO4.2 | [1], [2], [3] |
| 4 | Dịch vụ công – Trường hợp cung ứng nước, thu gom rác thải | **Phương pháp giảng dạy:**  Giới thiệu cách thức thực hành và trình bày kết quả.  **Các nội dung cần tự học:**  Sinh viên lựa chọn và thực hành chủ đề theo chủ đề. | CELO2, CELO3 | Tổng hợp |
| 5 | Dịch vụ công – Trường hợp cung ứng giao thông công cộng, viễn thông | **Phương pháp giảng dạy:**  Giới thiệu cách thức thực hành và trình bày kết quả.  **Các nội dung cần tự học:**  Sinh viên lựa chọn và thực hành chủ đề theo chủ đề. | CELO3, CELO4 | Tổng hợp |
| 6 | Dịch vụ công – Trường hợp cung ứng điện, giáo dục | **Phương pháp giảng dạy:**  Giới thiệu cách thức thực hành và trình bày kết quả.  **Các nội dung cần tự học:**  Sinh viên lựa chọn và thực hành chủ đề theo chủ đề. | CELO4 | Tổng hợp |

**9. Quy định của học phần**

- Giờ tự học: Ngoài giờ lên lớp theo thời khóa biểu, sinh viên sẽ phải đầu tư 30 giờ tự học/ tín chỉ lý thuyết như:

+ Chuẩn bị bài học trước giờ học; Đọc tài liệu tham khảo; Xem xét và củng cố bài học sau giờ học

+ Nghiên cứu, làm bài tập, làm việc nhóm …

+ Hoàn tất nhật ký việc tự học.

- Sinh viên dự lớp đầy đủ, nếu vắng quá 20% số tiết (>9 tiết) sẽ không được dự thi.

- Làm bài tập đầy đủ theo yêu cầu của giảng viên.

- Sinh viên vắng vào buổi kiểm tra giữa kỳ/ thực hành không có lý do sẽ nhận 0 điểm.

- Sinh viên không hoàn thành nhiệm vụ ở mục quy định thời gian tham dự lớp học sẽ bị xử lý theo quy chế trường ĐH TDM

- Tiểu luận/báo cáo cuối kỳ phải do chính sinh viên làm, nếu phát hiện có sự sao chép thì bài đó bị 0 điểm.

**10. Rubric kiểm tra, đánh giá**

***10.1. Rubric tự học - thang điểm 10***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIÊU CHÍ** | **TỐT** | **CHẤP NHẬN ĐƯỢC** | **KÉM** |
| Chuẩn bị bài học trước giờ học; Đọc tài liệu tham khảo; Xem xét và củng cố bài học sau giờ học: 40% | 80 - 100% (6đ) | 60 - 79% (4đ) | Ít hơn 60% (0 đ) |
| Nghiên cứu, làm bài tập, làm việc nhóm: 40% | 80 - 100% (6đ) | 60 - 79% (4đ) | Ít hơn 60% (0 đ) |
| Hoàn tất nhật ký việc tự học: 20% | 80 - 100% (6đ) | 60 - 79% (4đ) | Ít hơn 60% (0 đ) |

***10.2. Rubric tham dự lớp - thang điểm 10***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIÊU CHÍ** | **TỐT** | **CHẤP NHẬN ĐƯỢC** | **KÉM** |
| **Thời gian tham dự: 60%** | 80 - 100% (6đ) | 60 - 79% (4đ) | Ít hơn 60% (0 đ) |
| **Thái độ tham dự: 40%** | Chú ý, tích cực đóng góp (6đ) | Có chú ý và đóng góp (4đ) | Không chú ý/không đóng góp (0đ) |

***10.3. Rubric bài kiểm tra giữa kỳ - thang điểm 10***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Chỉ báo thực hiện** | **Tiêu chí đánh giá** | **Thang điểm** |
| KTGK | Thuyết trình nhóm | Bài tập thực hành, thảo luận. | 10 |

***10.4. Rubric đề tiểu luận cá nhân - kiểm tra kết thúc học phần - thang điểm 10***

| **STT** | **Chỉ báo thực hiện** | **Yêu cầu đề tiểu luận** | **Tiêu chí đánh giá** | **Thang điểm** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tiểu luận cá nhân | Giải quyết một vấn đề cơ bản trong công tác quản lý dịch vụ công hiện nay | Sau khi kết thúc học phần, sinh viên được yêu cầu lựa chọn, phân tích, đánh giá và đề xuất giải pháp phù hợp cho một vấn đề trong công tác quản lý dịch vụ công. | - Sinh viên biết vận dụng các nội dung lý thuyết đã tiếp thu.  - Sinh viên đề xuất được giải pháp phù hợp. Trong đó nhấn mạnh tính khả thi và sự logic giữa các nội dung. | 10đ |

**11. Phiên bản chỉnh sửa**

Lần 3, ngày 03/06/2019.

**12. Phụ trách học phần**

- Khoa: Khoa Kiến trúc/ Chương trình: Quy hoạch vùng và đô thị.

- Địa chỉ và email liên hệ: khoaktxd@tdmu.edu.vn

- Điện thoại: (0274) 3.822.518

*Bình Dương, ngày 03 tháng 06 năm 2019*

**TRƯỞNG PHÒNG ĐTĐH TRƯỞNG KHOA GIÁM ĐỐC CTĐT**