



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «АДМІНІСТРУВАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ»

Галузь знань			28«Публічне управління та адміністрування»			Освітній рівень	бакалавр		Мова викладання
Спеціальність			281«Публічне управління та адміністрування»			Семестр	7		українська
Освітньо-професійна програма			Публічне управління та адміністрування			Статус	Обов'язкова		
Факультет			Економіки і менеджменту			Кафедра	Менеджмент		
Обсяг:	Кредитів ECTS	Годин	За видами занять:						
			Лекцій	Семінарських занять	Практичних занять	Лабораторних занять	Самостійна підготовка	Вид контролю	
	3	90	30	-	30	-	30	екзамен	

ВИКЛАДАЧІ

Контактна інформація для зв'язку з викладачем: - місцезнаходження робочого місця викладача : ДДМА, II корпус, кафедра «Менеджмент», ауд. 2426;
- робочий телефон: 062-641-68-85, menegment2426@gmail.com, managment@dgma.donetsk.ua; Дні занять та консультацій: за поточним розкладом



Шевченко Олена Олександрівна

Доктор економічних наук, доцент, професор кафедри менеджменту ДДМА.

Досвід роботи – 21 рік.

Автор понад 100 наукових та навчально-методичних праць, в тому числі: 4 статей у базах Scopus та Web of Science, 2 навчальних посібників з грифом МОНУ, 8 монографій з актуальних проблем економіки та управління.

Провідний лектор з дисциплін: «Адміністрування публічних послуг», «Економіка публічного сектору», «Світова економіка», «Фінансове забезпечення спроможності територіальних громад», «Теоретичні моделі економічних та соціальних процесів», «Мікро- та макроекономіка», «Міське самоврядування», «Державна політика соціального захисту та соціального забезпечення», «Історія економічної думки».

E - mail: cpk_ddma@ukr.net;

АНОТАЦІЯ КУРСУ

Взаємозв'язок у структурно-логічній схемі

Освітні компоненти, які передують вивченню	1. Місцеве самоврядування.
Освітні компоненти для яких є базовою	Кваліфікаційна робота бакалавра

Компетенції відповідно до освітньо-професійної програми

Soft-skills/Загальні компетентності (ЗК)	Hard-skills /Спеціальні (фахові) компетенції
ЗК4. Здатність бути критичним і самокритичним ЗК5. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації ЗК6. Здатність працювати в команді ЗК7. Здатність планувати та управляти часом ЗК8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми ЗК9. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії ЗК13. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів діяльності)	СК1 - Здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів СК 2 – Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів СК 3 - Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки СК 4 - Здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ СК5 - Здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій СК 6 - Здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій СК7 - Здатність готувати проекти управлінських рішень та їх впроваджувати СК10 - Здатність до дослідницької та пошукової діяльності в сфері публічного управління та адміністрування СК11 - Здатність у складі робочої групи проводити прикладні дослідження в сфері публічного управління та адміністрування

Результати навчання відповідно до освітньо-професійної (програмні результати навчання – ПРН)

- ПРН 4.** Знати структуру та особливості функціонування сфери публічного управління та адміністрування
- ПРН 5.** Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування
- ПРН 8.** Розуміти та використовувати технології вироблення, прийняття та реалізації управлінських рішень
- ПРН 11.** Уміти здійснювати пошук та узагальнення інформації, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції
- ПРН 15.** Застосовувати методи контролю якості у сфері професійної діяльності.

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

Анотація	Навчальна дисципліна «Адміністрування публічних послуг» є однією із обов'язкових складових комплексної підготовки фахівців за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти. Завдання дисципліни: навчити теоретичних основ адміністративного менеджменту; формуванню вмінь щодо вирішення проблем, пов'язаних з управлінськими задачами різноманітного характеру в системі місцевого самоврядування; застосовувати у відповідності із ситуацією найефективніші методи адміністративної роботи з метою досягнення якісних муніципальних послуг, в організації роботи центрів надання адміністративних послуг, у відповідності до існуючої нормативно-правової бази та світового досвіду; уміти залучати населення до прийняття і реалізації ефективних управлінських рішень на основі аналізу нормативно-правової бази та світового досвіду; формувати системи індикаторів для оцінки ефективності муніципальних управлінських рішень; вміти використовувати сучасні моделі та підходи підвищення результативності і якості функціонування органу муніципального управління; застосовувати сучасні підходи до реалізації ефективних заходів планування, організації, кадрового забезпечення та контролю в органах муніципального управління.
Мета	Формування у здобувачів вищої освіти системи теоретичних та прикладних знань щодо уявлення про основні закони та закономірності в галузі теорії та практики муніципального управління та процедури надання адміністративних послуг

Формат та методи навчання	Лекції (очний, дистанційний формат), практичні заняття (очний, дистанційний формат), консультації (очний, дистанційний формат), підсумковий контроль – екзамен (очний, дистанційний формат)
«Правила гри» 	• Курс передбачає роботу в колективі. • Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики. Політика щодо дедлайнів та перескладання • Освоєння дисципліни передбачає обов'язкове відвідування лекцій і практичних занять, а також самостійну роботу. • Самостійна робота включає в себе теоретичне вивчення питань, що стосуються тем лекційних занять, які не ввійшли в теоретичний курс, або ж були розглянуті коротко, їх поглиблена проробка за рекомендованою літературою. • Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін. • Якщо студент відсутній з поважної причини, він презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача. • Студент, який спізнився, вважається таким, що пропустив заняття з поважної причини з виставленням 0 балів за заняття, і при цьому має право бути присутнім на занятті. • За використання телефонів і комп'ютерних засобів без дозволу викладача, порушення дисципліни студент видаляється з заняття, за заняття отримує 0 балів. Політика академічної доброчесності • Під час роботи над завданнями не допустимо порушення академічної доброчесності: при використанні Інтернет ресурсів та інших джерел інформації студент повинен вказати джерело, використане в ході виконання завдання. У разі виявлення факту плагіату студент отримує за завдання 0 балів.

СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

Лекція 1, 2	Послуги в системі публічно-го управління	Практичне заняття 1	Сервісна концепція державного управління (вхідний контроль) Сутність та види адміністративних послуг (діалог-пояснення, усне опитування)	Самостійна робота	Сервісна соціальна спрямованість надання публічних послуг
Лекція 3, 4	Державна політика у сфері надання публічних послуг	Практичне заняття 2	Історія становлення та розвитку системи надання публічних послуг в Україні. Сутність, завдання, принципи та складові державної політики надання публічних послуг в Україні (діалог-пояснення, групова дискусія)		Інституційне забезпечення процесів надання публічних послуг
Лекція 5, 6	Адміністрування публічних послуг	Практичне заняття 3	Необхідність законодавчого врегулювання порядку і стандартів надання публічних послуг Нормативна база регулювання процесу надання публічних послуг. (діалог-пояснення, тестування)		Технологічна та інформаційна картки адміністративної послуги
Лекція 7, 8	Адміністративні процеси надання адміністративних послуг в ЦНАП	Практичне заняття 4	Правила організації роботи в ЦНАП. Основні вимоги до процесу надання адміністративних послуг (діалог-пояснення, групова дискусія, групове рішення кейсів)		Соціальна спрямованість ЦНАП
Лекція 9	Якість публічних послуг	Практичне заняття 5	Критерії якості публічних послуг Стандарти якості публічних послуг (діалог-пояснення, групова дискусія)		Світовий досвід вимірювання якості надання публічних послуг
Лекція 10, 11	Оцінка якості надання адміністративних послуг	Практичне заняття 6	Основні підходи до оцінки якості надання адміністративних послуг (індивідуальне завдання) Методи оцінки якості надання адміністративних послуг. (діалог-пояснення, групова дискусія)		Світовий досвід вимірювання якості надання адміністративних послуг

Лекція 12, 13	Міжнародні практики громадського моніторингу надання публічних послуг	Практичне заняття 7	Класичні інструменти, рекомендовані CIVICUS «Таємний клієнт» (Mystery Shopping) (діалог-пояснення, групова дискусія)	Швидке оцінювання за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій
Лекція 14, 15	Адміністрування процесу моніторингу оцінки якості надання публічних послуг органами виконавчої влади	Практичне заняття 8	Типологія клієнтів публічних послуг за ознаками «рівень залежності клієнта від постачальника» та «ступінь монополізму постачальника» (модульна контрольна робота) Основні нормативні акти, які створюють правову базу для здійснення громадського контролю в Україні (колоквиум)	Вітчизняні практики оцінки якості надання публічних послуг

МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Комп'ютери с програмним забезпеченням для виконання практичних робіт: Googledocs, Googleanalytics, GoogleTrends - проведення та оцінка досліджень; HohliBuilder, GoogleCharts, Vizualize-онлайн сервіси для створення інфографіки; Microsoft PowerPoint – візуалізація даних Microsoft Power BI – аналітика та візуалізація даних

Ноутбук ASUS X200M (IntelPentium III Xeon 2166 GHz RAM 2ГБ, мультимедійний бізнес-проектор Epson EB-X92, мультимедійний проектор unip UC28, OpenOffice.org 4.1.7, Googledocs,Internet-браузер GoogleChrome 85.04183.121

Мультимедійний проектор, маркерна дошка і екран;

Доступ до матеріалів дистанційного навчання і контролю Moodle з цього курсу можна знайти за посиланням:

<http://moodle.dgma.donetsk.ua/course/view.php?id=1899>



ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Основна література	1. Актуальні питання надання адміністративних послуг : зб. норм.-прав. та інформ.-аналіт. документів / за заг. ред. Т. В. Журавля. Київ : ТОВ «Ріджи», 2016. 114 с. 2. Адміністративні послуги: Посібник. Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К. : ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с. 3. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В.Тимошук / Асоціація міст України – К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. – 124 с.	Додаткові джерела	1. Харчук О.Г. Особливості надання публічних послуг в Україні. Глобальні та національні проблеми економіки. 2018. Вип. 23. С. 432-436. 2. Гуненкова О. Муніципальні адміністративні послуги як особливий вид діяльності органів місцевого самоврядування. Науковий вісник «Демократичне врядування». 2016. Вип. 16/17. С. 24-32. 3. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. К., 2017. Частина 10: Електронні послуги / [Р.М. Матвійчук, С.П. Кандзюба]. К.: ФОП Москаленко О. М., 2017. 60 с. 4. Надання адміністративних послуг [Текст] : навч.-метод. посіб. для системи підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування / укл. А. В. Ліпенцев. К. : [б. в.], 2013. 224 с.
			Інформаційні ресурси 1. European Business Association. URL: https://eba.com.ua 2. Верховна Рада України. URL: http://zakon.rada.gov.ua 3. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: http://www.nbuv.gov.ua/ 4. Освітня онлайн-платформа Skillbox. URL: https://skillbox.com.ua

СИСТЕМА ОЦІНКИ

Накопичування балів з навчальної дисципліни		Сума балів	ECST	Оцінка	Рівень компетентності
Форми та методи контролю	Рейтингова оцінка, бали	90 - 100	A	відмінно	Високий Повністю забезпечує вимоги до знань, умінь і навичок,що викладені в робочій програмі дисципліни. Власні пропозиції студента в оцінках і вирішенні практичних задач підвищує його вміння використовувати знання, які він отримав при вивченні інших дисциплін, а також знання, набуті при самостійному поглибленому вивченні питань,що відносяться до дисципліни,яка вивчається.
Тестування 1	5	81 - 89	B	добре	Достатній Забезпечує студенту самостійне вирішення основних практичних задач в умовах, коли вихідні дані в них змінюються порівняно з прикладами, що розглянуті при вивченні дисципліни
Тестування 2	5				Достатній Конкретний рівень, за вивченим матеріалом робочої програми дисципліни. Додаткові питання про можливість використання теоретичних положень для практичного використання викликають утруднення.
Самостійна робота 1	10	75 - 80	C		
Тестування 3	5				
Індивідуальне завдання	25	65 - 74	D	задовільно	Середній Забезпечує достатньо надійний рівень відтворення основних положень дисципліни

Самостійна робота 2	10	55 - 64	E	незадовільно	Середній Є мінімально допустимим у всіх складових навчальної програми з дисципліни
Модульна контрольна робота	20	30 - 54	FX		Низький Не забезпечує практичної реалізації задач, що формуються при вивченні дисципліни
Колоквіум	20	0 - 29	F		Незадовільний Студент не підготовлений до самостійного вирішення задач, які окреслює мета та завдання дисципліни

ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ З ДИСЦИПЛІНИ ДЛЯ ДЕННОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ

Види навчальної роботи	Розподіл між навчальними тижнями															Сума балів	З А Н
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
Методи контролю	ВК		Т1		Т2		СР1		СР2		Т3	ГР	ІЗ	МКР	К	100	
Всього балів на тиждень			5		5		10		10		5		25	20	20		
Модулі.	●—————●—————●М1																

ВК – вхідний контроль; Т – тестування; ГР – групова робота; СР – самостійна робота; ІЗ – індивідуальне завдання; МКР – модульна контрольна робота; К – колоквіум, Р - реферат

Силабус за змістом повністю відповідає робочій програмі навчальної дисципліни

Опитування з приводу оцінювання якості викладання дисципліни «Адміністрування публічних послуг»

можна знайти за посиланням: https://docs.google.com/forms/d/1gN-jBC_xPp0568_OEYt14FN5RKk1mE4Zv9Cqs64e3QY/edit

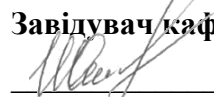
Результати опитування можна знайти за посиланням: <http://moodle.dgma.donetsk.ua/course/view.php?id=1899>



Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри Менеджмент

Протокол № 1 від 30.08. 2021

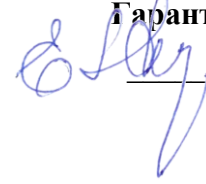
Завідувач кафедри:

 /Фоміченко І.П./

Розробник:

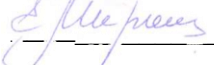
 /Шевченко О.О./

Гарант освітньої програми:

 /Шевченко О.О./

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Декан факультету:

 /Мироненко С.В..

«___» _____ 2021р.

