



СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «Управління якістю публічних послуг»

Ступінь вищої освіти - Магістр
Спеціальність **281 Публічне управління та адміністрування**
Освітня програма «Публічне управління та адміністрування»
Рік навчання 2, семестр 3
Форма навчання заочна
Кількість кредитів ЄКТС 4
Мова викладання українська

Лектор курсу

професор кафедри публічного управління, менеджменту
інноваційної діяльності та дорадництва, д.держ.упр, доцент
Євсюкова Оксана Володимирівна

Контактна інформація
лектора (e-mail)
Сторінка курсу в eLearn

o.evsyukova@nubip.edu.ua
<https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=5258>

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення дисципліни є професійна підготовка висококваліфікованих, відповідальних кадрів для державного управління та місцевого самоврядування, здатних управляти якістю публічних послуг, творчо, ефективно й результативно виконувати управлінські функції, сприяти інноваційним процесам у суспільстві з метою утвердження соціальної справедливості, демократії, забезпечення прав і свобод людини, сталого розвитку на основі світових та європейських стандартів.

Завдання навчальної дисципліни полягає у формуванні у слухачів теоретичних знань та набутті практичних навичок у процесі діяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування й інших суб'єктів щодо управління якістю публічних послуг.

СТРУКТУРА КУРСУ

Тема	Години (лекції/ практичні)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
1 семестр				
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади управління якістю публічних послуг.				
Тема 1. Сутність управління якістю публічних послуг.	2/0	Знати: термінологію основних понять курсу «Управління якістю публічних послуг»; діючі стандарти в системі надання публічних послуг; зміст надання якісних публічних послуг.	Після самостійного вивчення теми в електронному курсі eLearn підготувати відповіді на 10 запитань для самоконтролю.	10

Тема	Години (лекції/ практичні)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
Тема 2. Правове забезпечення управління якістю публічних послуг.	2/2	Знати: нормативно-правову базу, яка регулює сферу надання публічних послуг.	Після самостійного вивчення теми в електронному курсі eLearn підготувати відповіді на 10 запитань для самоконтролю.	10
		Вміти: аналізувати, тлумачити нормативно-правові акти щодо управління якістю публічних послуг.	Колективна робота над ситуаційним завданням. Груповий захист результатів роботи.	40
			Поточний модульний контроль	40
Всього за змістовий модуль 1				100
Змістовий модуль 2. Державна політика та зарубіжний досвід управління якістю публічних послуг.				
Тема 3. Державна політика у сфері надання публічних послуг.	2/0	Знати: основні засади державної політики у сфері надання публічних послуг.	Після самостійного вивчення теми в електронному курсі eLearn підготувати відповіді на 10 запитань для самоконтролю.	20
Тема 4. Зарубіжний досвід надання якісних публічних послуг.	2/2	Знати: зарубіжні практики щодо управління якістю надання публічних послуг.	Після самостійного вивчення теми в електронному курсі eLearn підготувати відповіді на 10 запитань для самоконтролю.	20
		Вміти: готувати публічний виступ та презентаційні матеріали, запроваджувати зарубіжний досвід: напрями, форми та методи забезпечення ефективного функціонування механізму надання державними службовцями і службовцями місцевого самоврядування публічних послуг, здійснювати аналіз їх ефективності.	Самостійна робота над підготовкою публічного виступу та презентаційних матеріалів щодо запровадження зарубіжного досвіду управління публічними послугами.	40
			Поточний модульний контроль	40
Всього за змістовий модуль 2				100
Всього за семестр				70
Екзамен				30
Всього за курс				100

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо дедлайнів та перескладання:	Виконані завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається з дозволу лектора за наявності поважних причин.
Політика щодо академічної доброчесності:	Списування під час проведення поточного модульного контролю та семестрового екзамену заборонені (в т.ч. із використанням мобільних технічних засобів). Під час підготовки завдань на залучені джерела інформації повинні бути коректні посилання у тексті.
Політика щодо відвідування:	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба) навчання може відбуватись індивідуально за погодженням із директором ННІ неперервної освіти і туризму.

Оцінювання слухачів відбувається згідно Положення про екзамен та заліки у Національному університеті біоресурсів і природокористування України, затвердженого Вченою радою НУБіП України 27.12.2019 року, протокол №5. Після проведення проміжних атестацій із змістових модулів і визначення їх рейтингових оцінок визначається рейтинг здобувача вищої освіти з навчальної роботи R_{HP} (не більше 70 балів) за формулою:

$$R_{HP} = \frac{0,7 \cdot (R^{(1)ЗМ} \cdot K^{(1)ЗМ} + \dots + R^{(n)ЗМ} \cdot K^{(n)ЗМ})}{K_{дис}}, (1)$$

де $R^{(1)ЗМ}, \dots, R^{(n)ЗМ}$ – рейтингові оцінки із змістових модулів за 100-бальною шкалою;

n – кількість змістових модулів;

$K^{(1)ЗМ}, \dots, K^{(n)ЗМ}$ – кількість кредитів Європейської кредитної трансферно-накопичувальної системи (ЄКТС) (або годин), передбачених робочим навчальним планом для відповідного змістового модуля;

$K_{дис} = K^{(1)ЗМ} + \dots + K^{(n)ЗМ}$ – кількість кредитів ЄКТС (або годин), передбачених робочим навчальним планом для дисципліни у поточному семестрі.

Максимальний рейтинг слухача з навчальної роботи за двома змістовими модулями з дисципліни може складати:

$$R_{HP} = \frac{0,7 \cdot (100 \cdot 2 + 100 \cdot 2)}{4} = 70 \text{ балів } (2)$$

Для визначення рейтингу слухача із засвоєння дисципліни $R_{дис}$ (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу студента (слухача) з навчальної роботи R_{HP} (до 70 балів): $R_{дис} = R_{HP} + R_{ат}$.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ СЛУХАЧІВ

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка національна за результати складання екзаменів заліків	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано