



Силабус освітнього компонента Програма навчальної дисципліни



Управління якістю послуг

Шифр та назва спеціальності

281 – Публічне управління та адміністрування

Інститут

ІНІ соціально-гуманітарних технологій

Освітня програма

Цифрове врядування

Кафедра

Соціології і публічного управління (305)

Рівень освіти

Бакалавр

Тип дисципліни

вибіркова

Семестр

3

Мова викладання

Українська, англійська

Викладачі, розробники



Круглов Віталій Вікторович

Vitalii.Kruhlov@khp.edu.ua

Доктор наук з державного управління, доцент, професор кафедри соціології і публічного управління

Науково-педагогічний стаж - понад 10 років. Досвід роботи в органах державної влади - 20 років. Автор понад 200 наукових та навчально-методичних праць.

[Детальніше про викладача на сайті кафедри](https://web.kpi.kharkov.ua/sp/professors-ko-vikladats-kij-sklad/)

<https://web.kpi.kharkov.ua/sp/professors-ko-vikladats-kij-sklad/>

Загальна інформація

Анотація

Курс «Управління якістю послуг» забезпечує професійний розвиток здобувача вищої освіти та спрямована на процес досягнення національних цілей та інтересів шляхом діяльності суб'єктів публічної сфери, у тому числі законодавчих, виконавчих і судових органів та органів місцевого самоврядування, які формують, реалізують та регулюють політику управління якістю публічних послуг.

Мета та цілі дисципліни

Навчальна дисципліна спрямована на опанування здобувачами теоретичними знаннями з питань публічного адміністрування у сфері надання суспільних послуг та набуття практичних вмінь і навичок щодо застосування законів, принципів, методів, технологій та процедур в управлінні суб'єктами публічної сфери; набуття вмінь та формування компетентностей, необхідних для виконання функцій та реалізації повноважень керівника (фахівця) суб'єкта публічного адміністрування, в тому числі для органів державної влади та місцевого самоврядування, навички управління інноваціями, ресурсами, ризиками, процесами, змінами, якістю відповідно до моделей New Public Management і Good Governance.

Формат занять

Лекції, практичні заняття, консультації. Індивідуальне завдання - реферат. Підсумковий контроль - залік.

Компетентності

ЗК 5 Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

ЗК 6 Здатність працювати в команді.

ЗК 7 Здатність планувати та управляти часом.

ЗК 8 Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК 9 Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

СК 1 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.

Результати навчання

ПР4. Знати структуру та особливості функціонування сфери публічного управління та адміністрування.

ПР5. Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування.

ПР6. Знати основні нормативно-правові акти та положення законодавства у сфері публічного управління та адміністрування.

Обсяг дисципліни

Загальний обсяг дисципліни 120 год. (4 кредити ECTS): лекції – 32 год., практичні заняття – 16 год., самостійна робота – 72 год.

Передумови вивчення дисципліни (пререквізити)

«Теорія організації», «Вступ до фаху. Ознайомча практика», «Теорія організації», «Основи економічної теорії», "Державне та регіональне управління", "Ризик-менеджмент в системі публічного управління".

Особливості дисципліни, методи та технології навчання

Під час проведення лекційних занять з навчальної дисципліни передбачено застосування таких методів навчання: пояснювальне-ілюстративний метод; метод проблемного викладення; частково-пошуковий.

Під час проведення семінарських занять застосовується: частково-пошуковий, або евристичний метод (під час виконання індивідуальних завдань) та дослідницький

Програма навчальної дисципліни

Теми лекційних занять

Тема 1. Конституційні засади надання публічних послуг в Україні

Предмет конституційно-правового регулювання державної влади як форми політичної організації суспільства. Конституція України як основа гарантування прав і свобод людини та громадянина, які фактично встановлюють основи і межі діяльності державних інституцій, зокрема в частині гарантій надання публічних послуг.

Тема 2. Поняття публічних послуг

Економічна парадигма, концентрація уваги переважно на матеріально-речових аспектах, надаючи їм значення домінанти суспільного розвитку. Надання послуги особі та суспільству в цілому, а також системи владних інститутів як системи надання послуг.

Тема 3. Соціально-економічна сутність публічних послуг

Надання органами державної і муніципальної влади та некомерційними організаціями послуг. Методи і форми планування та контролю ефективності продукування і надання послуг кінцевому споживачу.

Тема 4. Класифікація публічних послуг

Підходи до класифікації послуг. Класифікатор послуг як засіб систематизації сфер надання послуг.
Тема 5. Необхідність законодавчого врегулювання порядку і стандартів надання публічних послуг
Підвищення ефективності діяльності держави в інтересах громадян та їх об'єднань. Відсутність достатньої правової бази і традицій мати як обов'язковий результат позитивну оцінку надання послуг громадянам і організаціям.

Тема 6. Методика опису публічної послуги

Опис послуги для уніфікації відомостей про державні (управлінські, адміністративні, соціальні та ін.) послуги, тобто послуги, які надаються від імені держави. Специфіка повноважень конкретного державного органу та його апарату, що визначені як у завданнях та функціях, окреслених у положенні про орган, так і у нормативно-правових актах всіх рівнів

Тема 7. Основні критерії оцінки якості надання публічних послуг

Реалізація загальних стандартів державних послуг. Досягнення визначеного Конституцією України рівня забезпечення свобод і гарантій прав громадян.

Тема 8. Впровадження системи управління якістю в органах публічної влади: пріоритет у сфері організації надання публічних послуг

Суть менеджменту як оперування людськими та фінансовими ресурсами для досягнення певної мети в приватному та державному секторах. Нові успішні управлінські моделі, які довели свою ефективність у приватному секторі. Виклики, з якими стикаються органи влади під час війни (логістика, безпека, обмеження ресурсів). Ключові аспекти адаптації СУЯ до умов війни. Вплив воєнних дій на процеси впровадження.

Теми практичних занять

Тема 1. Конституційні засади надання публічних послуг в Україні.

Загальні відомості про якість та методи її забезпечення. Історія розвитку систем управління якістю послуг. Показники якості послуг як основна категорія оцінки споживчих цінностей.

Класифікація показників якості послуг.

Тема 2. Поняття публічних послуг.

Теоретичні основи системи управління якістю. Поняття, складові системи управління якістю. Механізми управління якістю продукції(послуг). Функції та принципи керування систем управління якістю.

Тема 3. Соціально-економічна сутність публічних послуг

Теоретичні засади аналізу проблем використання конкурентного бенчмаркінгу у забезпеченні управлінні якістю. Бенчмаркінг, як інструмент підвищення конкурентоспроможності підприємств, установ, організацій та управління якістю.

Класифікація видів бенчмаркінгу

Тема 4. Класифікація публічних послуг.

Державна політика у сфері управління якістю в Україні. Концепція державної політики у сфері управління якістю: мета, завдання, принципи Організаційне забезпечення процесів управління якістю державних і муніципальних послуг.

Тема 5. Необхідність законодавчого врегулювання порядку і стандартів надання публічних послуг

Поняття аудиту якості. Теорія аудиту системи управління якістю. Типи аудиторських перевірок та моделей оцінювання рівня якості.

Тема 6. Методика опису публічної послуги

Зарубіжний досвід організації управління якістю послуг. Досвід управління якістю в США. Досвід Японії в управлінні якістю. Досвід країн Європи в управлінні якістю державних і муніципальних послуг.

Тема 7. Основні критерії оцінки якості надання публічних послуг.

Визначення процесів, Встановлення схеми взаємодії процесів. Управління ресурсами. Реєстр публічних послуг.

Тема 8 Впровадження системи управління якістю в органах публічної влади: пріоритет у сфері організації надання публічних послуг.

Аудит якості та стимулювання якості. Концепції ефективних способів управління якістю послуг. Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю державних і муніципальних послуг. Роль міжнародної співпраці та підтримки. Довгострокові впливи на організацію публічних послуг після завершення воєнного стану. Зниження ризиків та покращення стійкості організації.

Теми лабораторних робіт

Лабораторні роботи в рамках дисципліни не передбачені.

Самостійна робота

Студентам також рекомендуються додаткові матеріали (відео, статті, нормативно-правові акти) для самостійного вивчення та аналізу.

Курс передбачає виконання індивідуального завдання у вигляді реферату та представлення його як презентацій за темою курсу, що студент вільно обирає з числа тем, які пропонуються або узгоджує з викладачем ініціативну тематику. Студент здійснює бібліографічний пошук, складає план презентації або ставить питання, на які треба отримати аргументовану відповідь, опанувавши джерела за темою, студент розкриває зміст питань та представляє виконану роботу на семінарі. Обсяг презентації – 16-25 слайдів, текст доповіді – 4-6 стандартних сторінок. Основний зміст презентації доповідається у вільній формі на семінарському занятті, і студент отримує оцінку(20 балів), що додається до загального рейтингу

Література та навчальні матеріали

Основна література

1. Конституція України: прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28.06.1996 р. (із змінами). URL: www.zakon4.rada.gov.ua.
2. Закон України про соціальні послуги // Офіц. вісн. України. 2003. № 29. С. 52.
3. Про місцеве самоврядування в Україні [Електронний ресурс] : Закон України від 21 травня 1997 р. № 280/97-ВР. URL: www.zakon4.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80.
4. Про місцеві державні адміністрації: Закон України від 9 кв. 1999 р. № 586-XIV //Офіційний вісник України. 1999. № 18. Ст. 774
5. Безродна С. М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
6. Бичківський Р. Управління якістю: Навч. посібник. Львів: ДУ «Львівська політехніка», 2010. 329 с.
7. Тищенко І.О. Електронні послуги у діяльності публічної адміністрації України: монограф. Дніпро : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. 156 с.
8. Загальне управління якістю: підручник / О.В. Нанка, Р.В. Антощенко, В.М. Кісь, І.О. Листопад, Н.І. Моїсєєва, І.В. Галич, А.О. Никифоров. Харків: ХНТУСГ. 2019. 205 с.
9. Заплотинський Б.А., Тупкало В.М. Управління якістю : Навчально-методичний посібник. К. : ННІМП ДУТ, 2015. 168 с.
10. Кравченко О.І. Система управління якістю надання адміністративних послуг : навч.-метод. посіб. для здобувачів освітніх програм «Територіальне управління та місцеве самоврядування», «Кадровий менеджмент», «Соціальна сфера» другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування. Полтава. ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка» 2022. 121 с.
11. Мирошніченко А.І. Організація надання публічних послуг: Навчальний посібник. Полтава: НУПП, 2025. 165с.
12. Надання публічних послуг в умовах децентралізації та співробітництва територіальних громад: Навчально-практичний посібник/ За заг. редакцією Записного Д.Ю., Журавля Т.В., Толкованова В.В. Київ, 2018. 172 с.
13. Система публічного управління в умовах децентралізації влади: механізми горизонтальної взаємодії : монографія / Л. Л. Приходченко, С. Є. Саханенко, П. І. Надолішній та ін. ; за заг. ред. Л. Л. Приходченко. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2017. 332 с.
14. Топольник В.Г., Котляр М.А. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю: Навчальний посібник. Львів: Магнолія. 2019. 212 с.
15. Топольник В. Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: Навчальний посібник. Львів: "Магнолія 2006", 2025. 328 с.

16. Управління якістю надання адміністративних послуг: навчально-методичний посібник (для здобувачів вищої освіти денної форми навчання) / О.І. Лавренова, А.В. Стрельников, С.К. Могил, 2019. 41 с.

Додаткова 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. Білоцерківський О. Б. Основи стандартизації, метрології та управління якістю : текст лекцій для студентів спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність». Харків : «Точка», 2017. 190 с.
3. Панов В. В., Панасенко І. О. Реінжиніринг у системі державного управління розвитком комунальних підприємств водопровідно-каналізаційного господарства України. Харків: Вид-во «Магістр», 2016. 180 с.
4. Тимошук В. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України. К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.
5. Шарлея Р., Каспрук І. ОПТИМІЗАЦІЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ТА ІНФРАСТРУКТУРИ У ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ УКРАЇНИ. МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК ДЛЯ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ. Варшава, Польща, 2023. 106 с.
6. Gryshchenko I., Kruhlov V., Lypchuk O., Lomaka I., Kobets Y. Infrastructural Development of Smart Cities as the Background of Digital Transformation of Territorial Units: El Desarrollo Infraestructural de las Ciudades Inteligentes como Contexto de la Transformación Digital de las Unidades Territoriales. Cuestiones Políticas. 2022. №40(73). P. 233-250.
7. Krasnykov, Y., Ninyuk, I., Storozhenko, L., Marukhlenko, O., Kruhlov, V. Impact of digital public services on governance efficiency. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. 2024. №26(1). P. 35-51.
8. Kruhlov V., Volkova N., Krasnykov Y., Aliexsieienko I., Sokhatiuk L. State Control Mechanisms as Means of Improving the Quality of Public Services of Local Self-Government Bodies. Revista Jurídica Portucalense. 2023. №34. P. 325–345.

Інформаційні ресурси

1. Нормативно-правова база <https://zakon.rada.gov.ua/laws>
2. . Офіційне Інтернет-представництво Президента України. – www.president.gov.ua.
3. Кабінет Міністрів України – <http://www.kmu.gov.ua/>
4. Нормативні акти України – <http://www.nau.kiev.ua>
5. Офіційний веб-сайт Національного агентства України з питань державної служби. www.nads.gov.ua.
6. Офіційний веб-сайт European Group of Public Administration (EGPA). <http://www.iiisa.org/egpa/>
7. Бібліотека імені В. Вернадського: <http://www.nbu.gov.ua>

Система оцінювання

Критерії оцінювання успішності студента та розподіл балів

100% підсумкової оцінки складаються з результатів оцінювання у вигляді заліку (40%) та поточного оцінювання (60%). Залік: письмове завдання (2 запитання з теорії) та усна доповідь по ним. Поточне оцінювання: 2 онлайн тести та індивідуальне завдання (по 20%)

Шкала оцінювання

Сума балів	Національна оцінка	ECTS
90–100	Відмінно	A
82–89	Добре	B
75–81	Добре	C
64–74	Задовільно	D
60–63	Задовільно	E
35–59	Незадовільно (потрібне додаткове вивчення)	FX
1–34	Незадовільно (потрібне повторне вивчення)	F

Норми академічної етики і політика курсу

Студент повинен дотримуватися «Кодексу етики академічних взаємовідносин та доброчесності НТУ «ХПІ»: виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність. Конфліктні ситуації повинні відкрито обговорюватися в навчальних групах з викладачем, а при неможливості вирішення конфлікту – доводитися до відома співробітників дирекції інституту. Нормативно-правове забезпечення впровадження принципів академічної доброчесності НТУ «ХПІ» розміщено на сайті: <http://blogs.kpi.kharkov.ua/v2/nv/akademichna-dobrochesnist/>

Погодження

Силабус погоджено

Дата погодження, підпис

Завідувач кафедри
Володимир МОРОЗ

28.06.2024

Дата погодження, підпис

Гарант ОП
Діна ТЕРЕЩЕНКО

28.06.2024