



ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА
ФАКУЛЬТЕТ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ
Кафедра публічного управління та адміністрування

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення кафедри
публічного управління та адміністрування
«27» серпня 2024 року,
протокол № 1.

Завідувач кафедри,
доктор наук з державного управління, професор

_____ Едуард ЩЕПАНСЬКИЙ
«27» серпня 2024 року

СИЛАБУС
навчальної дисципліни
«ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ»
для підготовки на першому (освітньому) рівні
здобувачів вищої освіти ступеня бакалавра
за спеціальністю 281 Публічне управління та адміністрування
галузі знань 28 Публічне управління та адміністрування
за денною формою навчання

РОЗРОБНИК:
Старший викладач кафедри публічного
управління та адміністрування, кандидат
наук з державного управління

_____ Юрій МАРУЩИН
«26» серпня 2024 року

ПОГОДЖЕНО:
Деканеса факультету публічного управління,
кандидатка наук з державного управління,
доцентка

_____ Тетяна ПІДЛІСНА
«27» серпня 2024 року

**Освітньо-професійна програма «Бакалавр публічного управління та адміністрування»
 Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування
 Галузь знань 28 Публічне управління та адміністрування
 (<https://univer.km.ua/pro-universitytet/fakultety/fakultet-publicnoho-upravlinnya>)**

Назва навчальної дисципліни	ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ
Викладач	Лекції, семінарські заняття, консультації, залік: Марущин Юрій Віталійович (https://cutt.ly/a8F838W), кандидат наук з державного управління, старший викладач кафедри публічного управління та адміністрування.
Контактна інформація та науковий профіль викладача	E-mail: u_marushchyn@univer.km.ua Профілі в наукових базах даних: 1) Web of Science Researcher ID: https://webofscience.com/wos/author/record/HNI-8964-2023 2) ORCID: https://orcid.org/0000-0003-3749-000X 3) Google Scholar: https://scholar.google.com.ua/citations?hl=uk&user=4zjueGgAAAAJ
Інформаційні ресурси	Електронна бібліотека: http://elibrary.univer.km.ua/index.php
Консультації	Офлайн консультації: навчальний корпус № 1, вул. Героїв Майдану, 8. Онлайн консультації: за попередньою домовленістю у робочі дні та суботу з 9.00 до 17.00 у форматі відеоконференцій. Консультації до заліку: напередодні заліку згідно з затвердженим розкладом.

Опис навчальної дисципліни

Програмні компетентності, які здобуваються під час вивчення навчальної дисципліни	<i>Загальні компетентності:</i> ЗК 2. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні. ЗК 4. Здатність бути критичним і самокритичним. ЗК 5. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації. ЗК 7. Здатність планувати та управляти часом. ЗК 13. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів діяльності). <i>Спеціальні компетентності:</i> СК 2. Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів. СК 5. Здатність використовувати систему електронного документообігу.
Програмні результати навчання	ПР 4. Знати структуру та особливості функціонування сфери публічного управління та адміністрування. ПР 5. Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування. ПР 6. Знати основні нормативно-правові акти та положення законодавства у сфері публічного управління та адміністрування.

	ПР 12. Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування.			
Місце дисципліни в логічній схемі	Вибіркова навчальна дисципліна; курс навчання – 4-й, семестр – 7-й. Для успішного опанування дисципліни здобувачі повинні володіти знаннями навчальних дисциплін: «Система публічного адміністрування», «Документаційне забезпечення діяльності органів публічного управління», «Менеджмент в органах публічного управління», «Місьцеве самоврядування», «Регіональний та місцевий розвиток». Дисципліна вивчається паралельно з такими навчальними дисциплінами: «Державно-управлінські рішення», «Управління проектами», «Місьцеві фінанси». Знання цієї навчальної дисципліни слугуватимуть базою для подальшого вивчення дисциплін: «Управління змінами», «Управління якістю», «Суспільні комунікації», «Зв'язки з громадськістю».			
Обсяг навчальної дисципліни	3,0 кредитів ЄКТС / 90 годин, у тому числі самостійної роботи – 46 годин, лекційних – 18 годин, семінарських – 26 годин.			
Форма навчання	Денна.			
Тижневе навантаження	5 годин (2,5 годин аудиторних занять згідно з розкладом, 2,5 годин самостійної роботи).			
Мова викладання	Українська.			
Формат навчальної дисципліни	Офлайн /онлайн: лекції, семінарські заняття, консультації, залік. Онлайн/офлайн: лекції, консультації. Для осіб з особливими освітніми потребами розробляється індивідуальний формат вивчення навчальної дисципліни.			
Необхідне обладнання	Мультимедійний проектор, комп'ютер.			
Зміст навчальної дисципліни	Години (лек. / сем. / СРС)	Тема	Завдання	Максимальна кількість балів
	2/2/4	Поняття публічних послуг та їх роль у розбудові «сервісної» держави	Практичні завдання, тести, індивідуальні завдання	Лекція – 1,1 Семінарське заняття – 5 СРС – 2
	2/4/6	Державна політика у сфері надання публічних послуг	Практичні завдання, тести, індивідуальні завдання	Лекція – 1,1 Семінарське заняття – 5 СРС – 2
	2/2/4	Стандартизація надання публічних послуг	Практичні завдання, тести, індивідуальні завдання	Лекція – 1,1 Семінарське заняття – 5 СРС – 2
	2/2/4	Якість публічних послуг та критерії її оцінки	Практичні завдання, тести, індивідуальні завдання	Лекція – 1,1 Семінарське заняття – 5 СРС – 2
	2/4/8	Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) як спосіб надання публічних послуг населенню	Практичні завдання, тести, індивідуальні завдання	Лекція – 1,1 Семінарське заняття – 5 СРС – 2

	2/2/4	Контроль у сфері надання публічних послуг	Практичні завдання, тести, індивідуальні завдання	Лекція – 1,1 Семінарське заняття – 5 СРС – 2
	2/4/4	Кадрове забезпечення процесу надання публічних послуг	Практичні завдання, тести, індивідуальні завдання	Лекція – 1,1 Семінарське заняття – 5 СРС – 2
	2/2/4	Інформаційно-комунікативне забезпечення процесу надання публічних послуг	Практичні завдання, тести, індивідуальні завдання	Лекція – 1,1 Семінарське заняття – 5 СРС – 2
	2/4/8	Закордонний досвід надання публічних послуг. Напрямки модернізації системи надання публічних послуг. Електронні послуги	Практичні завдання, тести, індивідуальні завдання	Лекція – 1,2 Семінарське заняття – 5 СРС – 4
Рекомендовані Інтернет-джерела для самостійної роботи	https://zakon.rada.gov.ua/		Інформаційно-пошукова система «Законодавство України»	
	http://mon.gov.ua		Веб-сайт Міністерства освіти і науки України	
	http://disser.com.ua/		База даних дисертацій та авторефератів	
	http://www.irbis-nbuv.gov.ua/		База даних Національної бібліотеки України імені В.І. Вернадського	
	https://nrfu.org.ua/		Веб-сайт Національного фонду досліджень України	
	https://www.scopus.com		Наукометрична база даних Scopus	
	http://uincit.uran.ua/		Система наукометричного моніторингу суб'єктів наукової діяльності України	
	https://www.webofscience.com		Наукометрична база даних WebofScience	
	http://www.freefullpdf.com/		База даних наукових публікацій	
	https://www.base-search.net/		BielefeldAcademicSearch пошукова система академічних веб-ресурсів	
	https://doaj.org/		Онлайн-каталог високоякісних журналів з відкритим доступом	
https://www.worldcat.org/search		Бібліотечний каталог, який допомагає знаходити бібліотечні матеріали в Інтернеті		
Методи навчання та форми поточного контролю	Методи навчання та форми поточного контролю, порядок накопичення балів визначені у робочій програмі та навчально-методичних матеріалах навчальної дисципліни «Публічні послуги» розміщені у Google класі «Публічні послуги» та в електронній бібліотеці університету (http://elibrary.univer.km.ua/index.php).			
	<p>Під час лекційних занять застосовуються:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) традиційний усний виклад змісту теми; 2) створення проблемних ситуацій; 3) видача випереджальних завдань до лекції; 4) слайдова презентація; 5) експрес-опитування, діалог, дискусія; 6) методи активного слухання та методи зворотного зв'язку. <p>На семінарських та практичних заняттях застосовуються:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) дискусійне обговорення проблемних питань; 2) вирішення ситуаційних завдань та кейсів із застосуванням сучасних 			

	інформаційних технологій; 3) робота в малих групах, метод «мозкового штурму»; 4) методи активного слухання, диференціації та методи рефлексії. Поточний контроль знань з навчальної дисципліни може проводитися у формах: 1) усне або електронне (у т. ч. тестове) бліц-опитування студентів щодо засвоєння матеріалу попередньої лекції; 2) усне або електронне (у т. ч. тестове) опитування на семінарських заняттях; 3) виконання практичних завдань із застосуванням сучасних інформаційних технологій; 4) захист підготовленої презентації.
Політика щодо дедлайнів та перескладання	Перескладання лекцій та семінарських занять відбувається у порядку, визначеному Положенням про організацію освітнього процесу у ХУУП, затвердженим рішенням вченої ради від 29.05.2017 р., протокол № 14, введеним в дію наказом від 06.06.2017 р. № 279/17 зі змінами, внесеними у 2020 році (http://univer.km.ua/studentu/ofis-studenta/ofis-studenta). Перескладання лекції: усна відповідь за темою пропущеної лекції. Перескладання семінарських занять: усне опитування, виконання тестових та /або практичних завдань.
Підсумковий контроль	Питання для підсумкового контролю наведені у навчально-методичних матеріалах дисципліни «Публічні послуги» (у Google класі «Публічні послуги» та в електронній бібліотеці університету (http://elibrary.univer.km.ua/index.php).
Критерії оцінювання	1. Положення про організацію освітнього процесу у ХУУП, затверджене рішенням вченої ради від 29.05.2017 р., протокол № 14, введене в дію наказом від 06.06.2017 р. № 279/17 (http://univer.km.ua/page.php?pid=158) зі змінами від 2020 року. 2. Положення про систему рейтингового оцінювання результатів освітньої діяльності здобувачів вищої освіти у Хмельницькому університеті управління та права, введене в дію наказом від 19.02.2019 р. №74/19 (http://univer.km.ua/page/Polozhennya_ratings.pdf).
Порядок отримання додаткових балів	Студент може отримати додаткові бали за участь у: конкурсі, науково-практичній конференції, тренінгу, турнірі, брейн-рингу тощо, за публікацію наукової статті за тематикою, пов'язаною з навчальною дисципліною.
Політика академічної доброчесності	Розділ «Академічна доброчесність» на сайті Університету (https://univer.km.ua/pro-universytet/etyka-akademichna-dobrochesnist-ta-antykoruptsiyna-polityka/akademichna-dobrochesnist).
Політика врегулювання конфліктів	Етичний кодекс Хмельницького університету управління та права імені Леоніда Юзькова, затверджений рішенням вченої ради університету 27 травня 2020 року, протокол № 9, введений в дію наказом від 27.05.2020 р. № 201/20 (https://www.univer.km.ua/sites/default/files/Вакант%20пос/Акад%20доброч/Etichniy_kodeks.pdf).
Зворотній зв'язок	1) Під час аудиторних занять, консультацій. 2) За допомогою анкетування після завершення вивчення навчальної дисципліни, регулярних анкетувань здобувачів вищої освіти, що проводяться в університеті.

Обліковий обсяг – 0,3 ум. др. арк.