ПрАТ «ВНЗ «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Спеціальність: **D4 Публічне управління та адміністрування**

Освітній рівень: **другий (магістерський) рівень**

Освітня програма: **Публічне управління та адміністрування**

МАУП 2026

Загальна інформація про навчальну дисципліну

Назва навчальної дисципліни	Управління якістю публічних послуг
Шифр та назва спеціальності	D4 «Публічне управління та адміністрування»
Рівень вищої освіти	другий (магістерський) рівень вищої освіти
Статус дисципліни	вибіркова
Кількість кредитів і годин	3 кредити / 90 год. Лекції : 16 Семінарські заняття: 14 Самостійна робота студентів: 60
Терміни вивчення дисципліни	III семестр
Мова викладання	українська
Вид підсумкового контролю	залік
Сторінка дисципліни на сайті	https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-publichnogo-administruvannya/katalog-vibirkovih-disciplin-profspryamuvannya.html

Загальна інформація про викладача. Контактна інформація.

Бобось Олександр Леонідович	
Науковий ступінь	доктор наук з державного управління
Вчене звання	немає
Посада	професор кафедри публічного адміністрування
Дисципліни, які викладає НПП	Розробка та аналіз публічної політики, Адміністрування суспільних благ
Напрями наукових досліджень	публічна політика; розроблення та аналіз управлінських рішень; публічне управління; антикорупційна політика; інституційний розвиток та європейська інтеграція
Посилання на реєстри ідентифікаторів для науковців	https://scholar.google.com.ua/citations?hl=uk&user=HrP4ykIAAAAJ https://orcid.org/0009-0004-1827-5640 https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=58879248800
Контактна інформація викладача:	
E-mail:	abobos@ukr.net
Контактний тел.	+38096-920-01-02
Портфоліо викладача на сайті кафедри / Інституту / Академії	https://maup.com.ua/ua/pro-akademiyu/instituti/institut-ekonomiki/kafedra-publichnogo-administruvannya.html

Коротка анотація до дисципліни. Дисципліна «Управління якістю публічних послуг» присвячена вивченню теоретичних засад, методів і практичних підходів до забезпечення та покращення якості публічних послуг. Розглядаються основні принципи управління якістю, системи оцінювання ефективності надання послуг, стандартизація, сертифікація, а також роль громадськості у формуванні якісних публічних сервісів. Особлива увага приділяється сучасним моделям управління якістю та впровадженню інструментів якості у практику роботи органів влади.

Предметом вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю публічних послуг» є система управління якістю надання публічних (адміністративних та соціальних) послуг органами публічної влади, її нормативно-правові, організаційні, технологічні та управлінські механізми, методи й технології стандартизації, моніторингу, оцінювання та постійного вдосконалення якості послуг, зокрема впровадження систем управління якістю, застосування сервісно-орієнтованого підходу, цифровізації послуг, вивчення потреб і рівня задоволеності отримувачів послуг, а також забезпечення доступності, прозорості, результативності та підзвітності у діяльності суб'єктів надання публічних послуг.

Метою навчальної дисципліни «Управління якістю публічних послуг» – сформувати у здобувачів знання, уміння та навички щодо теоретичних основ і практичних інструментів управління якістю публічних послуг з урахуванням принципів ефективності, прозорості, підзвітності та орієнтації на споживача.

Завдання:

- засвоєння теоретичних засад управління якістю публічних послуг, сутності, видів і характеристик публічних (адміністративних та соціальних) послуг, а також ролі якості послуг у забезпеченні довіри до органів публічної влади;
- вивчення нормативно-правового забезпечення надання публічних послуг, зокрема вимог до стандартів, регламентів, інформаційних та технологічних карток послуг, діяльності центрів надання адміністративних послуг;
- опанування сучасних підходів і моделей управління якістю (сервісно-орієнтований підхід, процесний підхід, стандарти серії ISO 9001, Загальна рамка оцінювання CAF, Lean-менеджмент);
- набуття умінь розроблювати, впроваджувати та вдосконалювати системи управління якістю в органах публічної влади та суб'єктах надання публічних послуг;
- формування навичок моніторингу та оцінювання якості послуг із використанням системи показників і критеріїв (доступність, своєчасність, прозорість, результативність, зручність);
- опанування методів вивчення потреб отримувачів послуг і рівня їх задоволеності (опитування, фокус-групи, аналіз скарг і звернень, картування шляху клієнта, механізми зворотного зв'язку);
- розвиток здатності проєктувати та вдосконалювати процеси надання послуг, зокрема шляхом спрощення процедур, зменшення адміністративного навантаження та впровадження принципу «єдиного вікна»;
- оволодіння інструментами цифровізації публічних послуг, використання електроннихсервісів, порталу «Дія» та інших цифрових платформ, забезпечення інклюзивності й доступності послуг для різних груп населення;
- формування навичок управління персоналом у сфері надання послуг, культури сервісного обслуговування та етичної комунікації з отримувачами послуг;
- розвиток здатності приймати обґрунтовані управлінські рішення щодо підвищення якості послуг, забезпечення підзвітності та постійного вдосконалення діяльності.

Пререквізити навчальної дисциплін передбачає попереднє опанування знаннями та вміннями у сферах засад управління установами публічної сфери, публічного адміністрування права, інформаційних технологій, соціальних наук і методів аналізу інформації. Необхідними є базова цифрова грамотність, навички роботи з електронними документами, нормативно-правовими актами, офіційними інформаційними ресурсами та табличними даними, а також

уміння здійснювати пошук, систематизацію і критичне оцінювання інформації, дотримуватися вимог інформаційної безпеки, захисту персональних даних та академічної доброчесності.

Постреквізити: Знання та вміння, сформовані під час опанування дисципліни, становлять підґрунтя для «Управління якістю публічних послуг», а також вибіркових дисциплін професійного спрямування. Набуті компетентності використовуються під час виробничої і переддипломної практики та підготовки кваліфікаційної роботи, зокрема для аналізу процесів цифрової трансформації публічного сектору, оцінювання цифрових публічних послуг і сервісів, роботи з відкритими даними та електронними реєстрами, застосування інструментів електронної демократії, електронної участі й цифрової взаємодії органів публічної влади з громадянами.

Навчальна дисципліна забезпечує формування у здобувачів вищої освіти загальних і спеціальних компетентностей та досягнення програмних результатів навчання, визначених освітньо-професійною програмою «Публічне управління та адміністрування».

Програмні компетентності

Загальні компетентності	ЗК 2. Здатність працювати в команді, мотивувати людей та рухатися до спільної мети, бути лідером, діяти соціально відповідально та свідомо. ЗК 3. Здатність розробляти та управляти проєктами. ЗК 4. Здатність удосконалювати й розвивати професійний, інтелектуальний і культурний рівні. ЗК 5. Здатність приймати обґрунтовані рішення та використовувати сучасні комунікаційні технології. ЗК 7. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).
Спеціальні компетентності	СК 2. Здатність організовувати діяльність органів публічного управління та інших організацій публічної сфери. СК 3. Здатність організовувати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій, зокрема розробляти заходи щодо впровадження електронного урядування в різних сферах публічного управління та адміністрування. СК 7. Здатність самостійно готувати проєкти нормативно-правових актів, аналітичні довідки, пропозиції, доповіді, надавати експертну оцінку нормативно-правовим актам на різних рівнях публічного управління та адміністрування. СК 8. Здатність розробляти стратегічні документи розвитку соціально-економічних систем на вищому, центральному, регіональному, місцевому та організаційному рівнях. СК 10. Здатність приймати обґрунтовані управлінські рішення з урахуванням питань європейської та євроатлантичної інтеграції.
Результати навчання	ПРН 1. Знати теоретичні та прикладні засади вироблення й аналізу публічної політики, основ та технологій прийняття управлінських рішень. ПРН 2. Розв’язувати складні задачі публічного управління та адміністрування, враховуючи вимоги законодавства, виявляти правові колізії та проблеми, розробляти проєкти нормативно-правових актів для їх усунення. ПРН 4. Використовувати сучасні статистичні методи, моделі, цифрові технології, спеціалізоване програмне забезпечення для розв’язання складних задач публічного управління та адміністрування. ПРН 5. Визначати пріоритетні напрями впровадження електронного урядування та розвитку електронної демократії. ПРН 6. Здійснювати ефективне управління інноваціями, ресурсами, ризиками, проєктами, змінами, якістю, застосовувати сучасні моделі, підходи та технології, міжнародний досвід при проєктуванні та реорганізації управлінських та загальноорганізаційних структур. ПРН 7. Уміти розробляти національні/регіональні програмні документи щодо розвитку публічного управління, використовуючи системний аналіз і комплексний підхід, а також методи командної роботи. ПРН 8. Уміти здійснювати ефективну комунікацію, аргументувати свою позицію, використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології у сфері публічного управління та адміністрування на засадах соціальної відповідальності, правових та етичних норм. ПРН 12. Планувати і здійснювати наукові та прикладні дослідження у сфері публічного

	управління та адміністрування, включаючи аналіз проблематики, постановку цілей і завдань, вибір та використання теоретичних та емпіричних методів дослідження, аналіз його результатів, формулювання обґрунтованих висновків.

Зміст навчальної дисципліни (денна форма навчання)

№	Назва теми	К-сть годин, з них:			
		Лекції	Практичні та	Самостійна робота	Методи навчання/методи оцінювання
Модуль 1. Основні принципи управління якістю в публічному секторі					**Методи навчання:** словесні частково-пошуковий; дослідницький; інтерактивні методи; моделювання професійної діяльності; інноваційні методи навчання (компетентнісний; проєктно-дослідницький); кейс-метод. **Методи оцінювання:** усний контроль; письмовий контроль; тестовий контроль; метод самоконтролю та самооцінки; оцінювання кейс-завдань.
Тема 1.	Сутність та еволюція поняття публічної послуги	2		7	
Тема 2.	Основні категорії, принципи та підходи до управління якістю публічних послуг	2	2	8	
Тема 3.	Суб'єкти та об'єкти управління якістю в публічному секторі.	2	2	7	
Модуль 2. Нормативно-правова та інституційна база управління якістю публічних послуг					
Тема 4.	Міжнародні стандарти і моделі якості (ISO, CAF, EFQM тощо).	2	2	8	
Тема 5.	Нормативно-правове регулювання якості публічних послуг в Україні.	2	2	7	
Тема 6.	Інституційне забезпечення системи управління якістю послуг у публічній сфері	2	2	8	
Модуль 3. Інструменти, методи та оцінювання якості публічних послуг					
Тема 7.	Інструменти управління якістю публічних послуг: стандартизація, сертифікація, аудит	2	2	7	
Тема 8.	Методики оцінювання якості публічних послуг	2	2	8	
Модульна контрольна робота					
Всього:		**16**	**14**	**60**	
Форма контролю: залік					

Зміст самостійної роботи здобувача освіти з навчальної дисципліни «Управління якістю публічних послуг» передбачає підготовку до аудиторних занять шляхом опанування матеріалів лекцій, чинних нормативно-правових актів, основної і додаткової літератури, наукових публікацій та офіційних інформаційних ресурсів; виконання практичних завдань і аналіз HR-кейсів публічної служби; підготовку аналітичних довідок, презентацій, доповідей, рефератів; аналіз конкурсних процедур, систем професійного навчання, оцінювання результативності, мотивації, етики та конфлікту інтересів; розроблення пропозицій щодо вдосконалення кадрових процесів; самостійне опрацювання окремих тем; підготовку до поточного, модульного та підсумкового контролю; участь у наукових конференціях, конкурсах студентських наукових робіт, підготовці тез і статей.

Зміст самостійної роботи здобувача освіти визначається робочою програмою навчальної дисципліни, методичними рекомендаціями, завданнями та рекомендаціями викладача.

Технічне обладнання та/або програмне забезпечення. В освітньому процесі використовуються навчальні аудиторії, бібліотека, мультимедійний проєктор та комп'ютер для проведення лекційних і практичних занять із презентаційним супроводом. Для виконання практичних і самостійних завдань необхідні комп'ютер або інший пристрій із доступом до мережі Інтернет, веббраузер, офісне програмне забезпечення для роботи з текстами, таблицями та презентаціями, а також доступ до офіційних ресурсів Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, Міністерства цифрової трансформації України, Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, Єдиного державного вебпорталу відкритих даних, електронних бібліотек, наукових баз даних, ресурсів OECD, UN DESA, World Bank та Європейської Комісії. За потреби використовуються інструменти візуалізації даних і генеративного штучного інтелекту з обов'язковою перевіркою результатів та дотриманням вимог захисту інформації.

Форми і методи контролю

Контроль успішності здобувачів освіти поділяється на поточний і підсумковий (семестровий). Поточний контроль здійснюється під час лекційних і практичних занять та спрямований на систематичну перевірку розуміння теоретичних засад цифрового розвитку, здатності аналізувати цифрові публічні сервіси й інструменти електронної демократії, працювати з даними, оцінювати технологічні, правові, етичні та безпекові ризики і розробляти обґрунтовані пропозиції щодо цифрової трансформації.

Форми участі студентів у навчальному процесі, які підлягають поточному контролю:

- виступ з основного питання та усна доповідь;
- доповнення, запитання та аргументована участь у навчальній дискусії;
- систематичність роботи на практичних заняттях;
- аналіз нормативно-правових актів, стратегічних документів, цифрових платформ і публічних сервісів;
- виконання кейс-завдань із цифрової трансформації та електронної демократії;
- робота з відкритими даними, підготовка аналітичних висновків і візуалізацій;
- моделювання електронних консультацій, е-петицій та інших форм цифрової участі;
- оцінювання алгоритмічних, кібербезпекових, етичних та правових ризиків цифрових рішень;
- підготовка аналітичних записок, презентацій і проєктних пропозицій;
- самостійне опрацювання тем.

Методи поточного контролю: усний контроль (опитування, бесіда, доповідь, повідомлення); письмовий контроль (аналітична записка, практичне завдання, короткий звіт); комбінований контроль; презентація самостійної роботи; спостереження; тестовий контроль; оцінювання кейсів, цифрового аудиту, роботи з даними, карт ризиків і проєктних пропозицій.

Система оцінювання навчальних досягнень здобувачів

Таблиця розподілу балів, які отримують здобувачі вищої освіти*

	Тема 1	**Тема 2**	**Тема 3**	**Тема 4**	**Тема 5**	**Тема 6**	**Тема 7**	**Тема 8**			**Модульна контрольна робота**	**залік**	**Загальна кількість балів**
Робота на семінарському та практичному занятті	3	3	3	3	3	3	3	3			20	40	100

Самостійна робота	2	2	2	2	2	2	2	2					

**Таблиця містить інформацію про максимальні бали за кожен вид навчальної роботи здобувача вищої освіти.*

Під час оцінювання засвоєння кожної теми за поточну навчальну діяльність здобувачу освіти виставляють оцінки з урахуванням затверджених критеріїв оцінювання для відповідної дисципліни. Критерії оцінювання результатів навчання здобувачів освіти та розподіл балів, які вони отримують, регламентуються Положенням про оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти у ПрАТ «ВНЗ «МАУП».

Здобувачі мають право на зарахування результатів навчання, здобутих під час проходження масових відкритих онлайн-курсів (Coursera, Prometheus, EdEra тощо), тематика яких відповідає змісту дисципліни. Якщо за результатами поточного оцінювання здобувачу не вистачає балів до бажаної кількості, їх можна компенсувати за рахунок таких курсів.

За умови надання сертифіката про успішне завершення курсу здобувачу може бути нараховано до 20 додаткових балів до поточного рейтингу, але не більше, ніж необхідно для досягнення бажаного результату. Загальна сума балів за дисципліну не може перевищувати 100.

Перелік рекомендованих онлайн-курсів і точну кількість балів за кожен із них викладач оголошує в рамках кожної теми.

Модульний контроль. Контрольна робота з навчальної дисципліни «**Концептуальні підходи до прийняття управлінських рішень**» проводиться у письмовій формі у вигляді тестування за допомогою тестових завдань закритого типу, включаючи альтернативні завдання та завдання на встановлення відповідності, а також може містити практичні ситуаційні завдання.

Критерії оцінювання контрольної роботи з навчальної дисципліни «Концептуальні підходи до прийняття управлінських рішень»:

– оцінка «відмінно» (A) виставляється за правильне виконання 90–100 % завдань;
– оцінка «добре» (B, C) виставляється за правильне виконання 75–89 % завдань;
– оцінка «задовільно» (D, E) виставляється за правильне виконання 60–74 % завдань;
– оцінка «незадовільно» (FX) виставляється за виконання менше 60 % завдань;
– неявка на модульний контроль – 0 балів.

Рейтингові бали за модульну контрольну роботу: A – 18–20 балів; B – 16–17 балів; C – 14–15 балів; D – 12–13 балів; E – 10–11 балів; FX – менше 10 балів.

Підсумкове семестрове оцінювання. Підсумковий контроль проводиться у формі заліку. Підсумкова оцінка за дисципліну визначається за накопичувальною системою як сума балів за роботу на практичних заняттях, виконання самостійної роботи та модульну контрольну роботу. Максимальна кількість балів становить 100. Залік отримує здобувач, який набрав не менше 60 балів і виконав обов'язкові види навчальної роботи, передбачені робочою програмою дисципліни.

Оцінка самостійної роботи

Загальна кількість балів, отриманих студентом за виконання самостійної роботи, є складовою академічної успішності з дисципліни. Самостійна робота за кожною темою оцінюється в діапазоні від 0 до 2 балів відповідно до стандартизованих критеріїв.

Максимально можлива оцінка	Відмінно	Добре	Задовільно	Незадовільно
2	2	1,5	1	0

Критерії: повнота, правильність, самостійність, аргументованість, якість роботи з даними та цифровими джерелами, використання актуального законодавства і наукової літератури, дотримання вимог захисту інформації, академічної доброчесності та своєчасність виконання.

Форми оцінювання включають: поточне оцінювання роботи на практичних заняттях; усні відповіді, доповіді та презентації; індивідуальні або групові проєкти; вирішення ситуаційних завдань; аналіз цифрових публічних сервісів, платформ е-демократії та нормативно-правових актів; роботу з відкритими даними; підготовку аналітичних записок; тестування; підготовку тез конференцій та інших публікацій; інші форми, що забезпечують засвоєння навчальної програми та розвиток практичних компетентностей.

Для оцінювання результатів навчання студента протягом семестру використовується 100-бальна національна та ECTS шкала оцінювання.

Шкала підсумкового оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	Оцінка за національною шкалою для заліку
90–100	A	відмінно	зараховано
82–89	B	добре	зараховано
75–81	C	добре	зараховано
68–74	D	задовільно	зараховано
60–67	E	задовільно	зараховано
35–59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0–34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Політика курсу

Для успішного засвоєння курсу «Управління якістю публічних послуг» здобувач освіти має:
- регулярно відвідувати лекційні та практичні заняття;
- систематично, системно й активно працювати на лекційних і практичних заняттях;
- відпрацьовувати пропущені заняття або незадовільні оцінки, отримані на заняттях;
- виконувати у повному обсязі завдання, які вимагає підготувати викладач, належна їх якість;
- виконувати контрольні та інші самостійні роботи;
- дотримуватися норм академічної поведінки та етики.

Курс «Управління якістю публічних послуг» передбачає засвоєння та дотримання принципів етики та академічної доброчесності, зокрема орієнтації на запобігання плагіату у будь-яких його проявах: всі роботи, доповіді, есе, реферати та презентації мають бути оригінальними та авторськими, не переобтяженими цитатами, що мають супроводжуватися посиланнями на першоджерела. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво, необ'єктивне оцінювання.

Оцінювання здобувача освіти орієнтовано на отримання балів за активність на семінарських заняттях, виконання завдань для самостійної роботи, а також виконання завдань, які здатні розвинути практичні уміння та навички за які можуть бути, за рішенням викладача, нараховані додаткові (бонусні) бали (участь у круглих столах, наукових конференціях, олімпіадах та наукових конкурсах серед студентів).

Орієнтовний перелік питань для семестрового комплексного контролю

1. Що таке «якість публічних послуг»?
2. Як змінювалося розуміння якості публічних послуг упродовж історії?
3. У чому відмінність між якістю товару та якістю послуги?
4. Які чинники впливають на сприйняття якості публічних послуг?
5. Назвіть основні принципи управління якістю публічних послуг.
6. Що означає орієнтація на споживача у сфері публічних послуг?
7. Порівняйте управління якістю в приватному та публічному секторах.
8. У чому полягає процесний підхід в управлінні якістю?
9. Хто є основними суб'єктами управління якістю у публічному управлінні?
10. Які функції виконують органи державної влади в забезпеченні якості послуг?
11. Що таке стандарт ISO 9001 і як він застосовується в публічному секторі?
12. У чому особливості моделі CAF (Common Assessment Framework)?
13. Поясніть принципи моделі EFQM.
14. Як міжнародні стандарти впливають на національні системи якості?
15. Які основні законодавчі акти регулюють якість публічних послуг в Україні?
16. Яке значення має Закон України «Про адміністративні послуги»?
17. Хто здійснює контроль за дотриманням стандартів якості в Україні?
18. Які інституції відповідають за реалізацію політики якості на державному рівні?
19. Які завдання покладаються на органи місцевого самоврядування в контексті забезпечення якості послуг?
20. Як взаємодіють державні та недержавні інституції у сфері якості?
21. Що таке стандартизація публічних послуг?
22. Яка роль сертифікації в забезпеченні якості послуг?
23. У чому відмінність внутрішнього і зовнішнього аудиту якості?
24. Які є основні методи оцінювання якості публічних послуг?
25. Як визначити індикатори якості публічних послуг?
26. У чому полягає процедура самооцінювання якості?
27. Що таке бенчмаркінг і як його застосовують у публічному управлінні?
28. Яке значення мають соціологічні опитування в оцінці якості?
29. Як аналізується громадська думка щодо надання публічних послуг?
30. Що таке скарги, пропозиції та звернення як джерело зворотного зв'язку?
31. Які інструменти цифрової участі використовуються для оцінки якості?
32. Що таке KPI в управлінні якістю публічних послуг?
33. Як оцінити ефективність роботи органу публічної влади?
34. У чому різниця між результативністю та ефективністю?
35. Як визначити цільові показники якості публічних послуг?
36. Наведіть приклади успішних практик управління якістю в інших країнах.
37. Які міста України впровадили ефективні моделі якості публічних послуг?
38. У чому полягає успіх скандинавських країн у сфері якості публічних послуг? Як адаптувати міжнародний досвід до українських реалій?
39. Яку роль відіграють цифрові сервіси у підвищенні якості публічних послуг?
40. Що таке Smart City і як це пов'язано з якістю публічних послуг?
41. Як впроваджуються інноваційні рішення в системі надання адмінпослуг?
42. У чому переваги електронного документообігу для якості сервісу у публічному секторі?
43. Як громадські організації впливають на якість публічних послуг?
44. Які інструменти участі громадян у процесі оцінювання публічних послуг?
45. Що таке партисипативне управління і як воно сприяє якості?
46. Як реалізуються громадські аудити в публічному управлінні?
47. Чому управління якістю публічних послуг є стратегічним пріоритетом для держави?

Шкала відповідності оцінок

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи, практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
68-74	D	задовільно	
60-67	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Рекомендовані джерела (література):

Основна:

1. Стратегія реформування державного управління України на 2022–2025 роки. URL: https://www.kmu.gov.ua (дата звернення: 18.10.2026).
3.Красников Є. В. Управління якістю надання публічних послуг. Публічне управління та митне адміністрування. 2023. № 10. DOI: https://doi.org/10.54929/2786-5746-2023-10-02-03
7. OECD. Government at a Glance 2023. Paris : OECD Publishing, 2023. DOI: https://doi.org/10.1787/3d5c5d31-en.
8. OECD. OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions – 2024 Results: Building Trust in a Complex Policy Environment. Paris : OECD Publishing, 2024. DOI: https://doi.org/10.1787/9a20554b-en

Додаткова:

1. Бичков С. Стратегічні напрями розвитку механізмів публічного антикризового управління територіями. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2025. Т. 340, № 2. URL: https://heraldes.khmnu.edu.ua/index.php/heraldes/issue/view/27.
2. Гончарук В. В. Нормативно-правове регулювання та інституційне забезпечення взаємодії органів державної влади та інститутів громадянського суспільства. Публічне управління та регіональний розвиток. 2022. № 17. С. 925–956.
3. Бєлялов Т. Е., Бубко В. Г., Кириченко В. О. Управління ризиками та кризове реагування у системі публічного адміністрування. Вісник Полтавського державного аграрного університету. Серія «Публічне управління та адміністрування». 2025. № 3. С. 74–80. DOI: https://doi.org/10.32782/pdau.pma.2025.3.10.
4. Ляшевська О. І. Впровадження системного державного антикризового управління та розробка управлінських рішень по вдосконаленню механізмів публічного антикризового управління в Україні. Державне будівництво. 2023. № 1 (33). С. 72–83. DOI: https://doi.org/10.26565/1992-2337-2023-1-07.
5. Лєнков О. С. Антикризове управління розвитком територіальних громад: сутність та сучасні механізми. Вісник післядипломної освіти. Серія «Соціальні та поведінкові науки»; Серія «Управління та адміністрування». 2023. Вип. 25 (54). С. 150–167. DOI: https://doi.org/10.58442/2522-9931-2023-25(54)-150-167

Інтернет-ресурси та платформи:

1. Міністерство цифрової трансформації України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://thedigital.gov.ua
2. Єдиний державний портал адміністративних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.kmu.gov.ua/services
3. OECD Public Service Leadership and Capability [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.oecd.org/governance/
4. UNDP. Public Service Quality Guidelines [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://www.undp.org