

Міністерство освіти і науки України
Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»

Кафедра державного управління і місцевого самоврядування



«ЗАТВЕРДЖЕНО»
завідувач кафедри

Чикаренко І.А.

«29» серпня 2025 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Управління якістю в публічній сфері»

Галузь знань	281 Публічне управління та адміністрування
Спеціальність	281 Публічне управління та адміністрування
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Освітньо-професійна програма	«Публічне управління та адміністрування»
Статус	Обов'язкова
Загальний обсяг	4 кредити ЄКТС (120 годин)
Форма підсумкового контролю	Іспит
Термін викладання	7-й семестр (13-14 чверть)
Мова викладання	українська

Викладачі: д.держ.упр., проф. Маматова Т.В.,
к.т.н., доц. Кравцова Т.В.

Пролонговано: на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__» 20__ р.
(підпис, ПІБ, дата)

на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__» 20__ р.
(підпис, ПІБ, дата)

Дніпро
НТУ «ДПУ»
2025

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління якістю в публічній сфері» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за освітньо-професійною програмою «Публічне управління та адміністрування» спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування / Нац. техн. ун-т. «Дніпровська політехніка», каф. державного управління і місцевого самоврядування. Дніпро : НТУ «ДП», 2025. 20 с.

Розробники:

- Маматова Тетяна Валеріївна, професор, доктор наук з державного управління, професор кафедри державного управління і місцевого самоврядування;
- Кравцова Тетяна Василівна, доцент, кандидат технічних наук, доцент кафедри державного управління і місцевого самоврядування.

Робоча програма регламентує:

- мету дисципліни;
- дисциплінарні результати навчання, сформовані на основі трансформації очікуваних результатів навчання освітньої програми;
- базові дисципліни;
- обсяг і розподіл за формами організації освітнього процесу та видами навчальних занять;
- програму дисципліни (тематичний план за видами навчальних занять);
- алгоритм оцінювання рівня досягнення дисциплінарних результатів навчання (шкали, засоби, процедури та критерії оцінювання);
- інструменти, обладнання та програмне забезпечення;
- рекомендовані джерела інформації.

Робоча програма призначена для реалізації компетентнісного підходу під час планування освітнього процесу, викладання дисципліни, підготовки здобувачів вищої освіти до контрольних заходів, контролю провадження освітньої діяльності, внутрішнього та зовнішнього контролю забезпечення якості вищої освіти, акредитації освітніх програм у межах спеціальності.

Погоджено рішенням науково-методичної комісії спеціальності D4 Публічне управління та адміністрування (281 Публічне управління та адміністрування) (протокол № 1 від 28 серпня 2025 р.).

ЗМІСТ

1 МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	4
2 ОЧІКУВАНІ ДИСЦИПЛІНАРНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ.....	4
3 БАЗОВІ ДИСЦИПЛІНИ	5
4 ОБСЯГ І РОЗПОДІЛ ЗА ФОРМАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ	6
5 ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ ЗА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ.....	7
6 ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ	8
6.1 Шкали	9
6.2 Засоби та процедури	9
6.3 Критерії	10
7 ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ	14
8 РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ.....	15

1 МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

У освітньо-професійній програмі «Публічне управління та адміністрування» за спеціальністю 281 Публічне управління та адміністрування здійснено розподіл програмних результатів навчання (ПРН) за освітніми компонентами. Зокрема, обов'язкова фахова дисципліна Ф11 «Управління якістю в публічній сфері» сприяє досягненню таких програмних результати навчання:

ПР05	Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування
ПР14	Уміти коригувати професійну діяльність у випадку зміни вихідних умов
ПР15	Застосовувати методи контролю якості у сфері професійної діяльності

Мета дисципліни «Управління якістю в публічній сфері» – формування у здобувачів вищої освіти системного уявлення і комплексу спеціальних знань щодо сучасних підходів управління якістю в публічній сфері, та комплексу вмінь щодо застосування усталених практик управління якістю і методів контролю якості публічних послуг.

Реалізація мети вимагає трансформації програмних результатів навчання в дисциплінарні та адекватний відбір змісту навчальної дисципліни за цим критерієм.

2 ОЧІКУВАНІ ДИСЦИПЛІНАРНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Шифр ПРН	Дисциплінарні результати навчання (ДРН)	
	шифр ДРН	Зміст
ПР05	ПР05.1-Ф11	<i>Знати і розуміти</i> теоретичні основи, зміст принципів і норм діяльності за концепцією сервісної держави та New Public Management, нормативних вимог до реалізації процесів діяльності та надання послуг організаціями публічної сфери
	ПР05.2-Ф11	<i>Знати і розуміти</i> вимоги основних міжнародних і національних стандартів у сфері управління якістю; нормативних вимог до організації надання публічних, зокрема, адміністративних послуг; настанов міжнародних та національних стандартів, що можуть бути застосовані у публічних організаціях
	ПР05.3-Ф11	<i>Знати і розуміти</i> нормативні вимоги <i>розуміти</i> принципи державної політики у сфері надання адміністративних послуг; сучасну законодавчу бази України у сфері надання публічних послуг; підходи щодо реалізації на практиці принципів державної політики у сфері надання адміністративних послуг
	ПР05.4-Ф11	<i>Знати і розуміти</i> основні категорії у сфері надання публічних послуг, види публічних послуг, специфічні категорії клієнтів публічних послуг

Шифр ПРН	Дисциплінарні результати навчання (ДРН)	
	шифр ДРН	Зміст
ПР14	ПР14.1-Ф11	<i>Знати і застосовувати</i> методи й інструменти забезпечення якості публічних послуг, <i>моделювати</i> процеси коригування професійної діяльності у випадку зміни вихідних умов
ПР15	ПР15.1-Ф11	<i>Знати і розуміти</i> підходи до контролю й оцінювання, критеріїв якості та проблем забезпечення якості публічних послуг
	ПР15.2-Ф11	<i>Розробляти</i> за допомогою сучасного методичного інструментарію з урахуванням наявних методів контролю якості у публічній сфері міні-проект оцінювання діяльності організації публічної сфери (на прикладі ЦНАП), <i>збирати і аналізувати</i> інформацію, <i>розробляти</i> пропозицій щодо її удосконалення
	ПР15.3-Ф11	Публічно <i>презентувати</i> результати міні-проекту, <i>аргументувати, обґрунтувати, захищати</i> власні пропозиції під час обговорення. <i>Ставити питання та дискутувати</i> щодо складових міні-проектів, які представлені іншими здобувачами

3 БАЗОВІ ДИСЦИПЛІНИ

Назва дисципліни	Здобуті результати навчання
Основи публічного управління та адміністрування	– продемонструвати <i>знання</i> стандартів, принципів та норм діяльності у сфері публічного управління та адміністрування, <i>застосовувати</i> принципи законності, відкритості, прозорості, підзвітності, субсидіарності та ефективності в аналізі управлінських процесів
Лідерство і командна робота	– <i>набути практичні навички</i> аналітичного і критичного мислення, <i>оцінювати</i> ідеї та пропозиції, <i>робити висновки і узагальнювати</i> аргументи, творчо <i>генерувати</i> нові ідеї
Антикорупційна політика в органах публічної влади	– <i>знати</i> та <i>розуміти</i> особливості, <i>інтерпретувати</i> та <i>застосовувати</i> технології й інструменти відповідальності у сфері антикорупційної політики, механізми <i>оцінювання</i> нормативноправових актів на предмет антикорупційних ризиків, а також сучасні технології запобігання та протидії корупції, включно з аналітичними інструментами, методами моніторингу й оцінки ризиків, цифровими рішеннями та спеціалізованим програмним забезпеченням у сфері публічного управління
Європейська інтеграція	- <i>знати</i> стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування у праві ЄС, демонструвати здатність критично осмислювати положення правових актів ЄС та нормативного регулювання публічного управління процесами та відносинами у сфері європейської інтеграції як базової передумови ефективного управління інноваціями, ресурсами, підготовки у процесі публічного управління та адміністрування у сфері забезпечення євроінтеграційного курсу
Етика публічної діяльності	– розширити <i>розуміння</i> принципів доброчесності, етичних стандартів, норм поведінки у публічній діяльності та <i>набути вміння</i> використовувати сучасні технології формування іміджу у публічній сфері
Технології прийняття	– продемонструвати <i>здатність</i> до аналізу проблемної ситуації, визначати основні ризики, що впливають на результат управлінської діяльності;

управлінських рішень	– продемонструвати <i>навички</i> використання сучасних цифрових технологій з метою розв'язання задач прийняття управлінських рішень в практичній діяльності.
Управління персоналом в органах публічної влади	– <i>застосовувати</i> сучасні інструменти <i>оцінювання</i> результатів службової діяльності (КРІ, дескриптори) державних службовців; – <i>формувати навички командної роботи</i> та <i>розуміти</i> механізми розбудови організаційної культури в публічних інституціях; – <i>аналізувати</i> світові тренди (діджиталізація HR, меритократія, гендерна рівність) та <i>адаптувати</i> кращі міжнародні практики до вітчизняних реалій
Основи муніципального менеджменту	– <i>обґрунтовувати</i> доцільність використання окремих інструментів менеджменту у діяльності органів публічного управління та адміністрування задля підвищення ефективності та якості цієї діяльності
Оцінювання публічно-управлінської діяльності	– <i>знати і розуміти</i> зміст вимог основних міжнародних стандартів та інших документів міжнародних організацій щодо <i>оцінювання</i> політик і програм, систем управління та процесів і результатів діяльності із застосуванням аудиту адміністративної діяльності та аудиту систем управління, а також <i>оцінювання</i> на їх основі публічно-управлінської діяльності; – <i>пояснювати, порівнювати та узагальнювати</i> характерні особливості самооцінювання за моделями організаційної досконалості у сфері публічного управління, <i>використовувати</i> шкали <i>оцінювання</i> Моделі САФ (рамкової схеми оцінювання організацій публічного сектору в Європі); – <i>розробляти</i> з урахуванням наявних методів аналізу та оцінювання міні-проект моніторингу надання послуг ЦНАП та публічно <i>презентувати</i> результати міні-проекту, <i>аргументувати, обґрунтувати, захищати</i> власні пропозиції під час обговорення. <i>Ставити питання та дискутувати</i> щодо складових міні-проектів, які представлені іншими здобувачами

4 ОБСЯГ І РОЗПОДІЛ ЗА ФОРМАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ

Вид навчальних занять	Обсяг, години	Розподіл за формами навчання, години			
		Денна / Вечірня		Заочна	
		аудиторні заняття	самостійна робота	аудиторні заняття	самостійна робота
лекційні	45	26	19	6	54
практичні	75	39	36	6	54
лабораторні	-	-	-	-	-
семінари	-	-	-	-	-
РАЗОМ	120	65	55	12	108

5 ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ ЗА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ

Шифри ДРН	Види та тематика навчальних занять	Обсяг складових, години
	ЛЕКЦІЇ	45
ПР05.1-Ф11	Тема 1. Управління якістю в організаціях публічної сфери: методологічні засади, методи та інструментарій	7
	1.1. Концепція сервісної держави та New Public Management	
	1.2. Управління на основі моделей якості у сфері публічного управління	
	1.3. Інноваційні підходи у практиці забезпечення якості публічних послуг: від громадянина-клієнта до стейкголдера	
ПР05.2-Ф11	Тема 2. Стандартизація, оцінювання відповідності та управління якістю в організаціях публічної сфери	8
	2.1. Основні нормативні акти України щодо стандартизації, технічного регулювання, оцінки відповідності. Суб'єкти та об'єкти стандартизації в Україні	
	2.2. Діяльність міжнародних організацій із стандартизації	
	2.3. Міжнародні стандарти на системи управління та аспекти діяльності	
	2.4. Особливості стандартизації, оцінювання відповідності та управління якістю у публічних організаціях	
ПР05.2-Ф11 ПР14.1-Ф11	Тема 3. Розроблення та удосконалення системи управління якістю в організаціях публічної сфери	10
	3.1. Вимоги до системи управління якістю (СУЯ) за міжнародним стандартом ISO 9001:2015	
	3.2. Етапи розроблення СУЯ в організаціях публічної сфери	
	3.3. Визначення та документування процесів СУЯ	
	3.4. Оцінювання відповідності СУЯ в організаціях публічної сфери	
	3.5. Реалізація принципу постійного поліпшення / безупинного вдосконалення систем управління	
ПР05.3-Ф11 ПР05.4-Ф11 ПР15.1-Ф11	Тема 4. Забезпечення якості публічних послуг: світові тренди та кращі практики	10
	4.1. Термінологія у сфері надання публічних послуг. Класифікація публічних послуг. Специфічні категорії клієнтів публічних послуг	
	4.2. Підходи до оцінювання та проблем забезпечення якості публічних послуг	
	4.3. Світовий досвід організації надання адміністративних послуг	
	4.4. Державна політика у сфері надання адміністративних послуг. Нормативне забезпечення надання публічних послуг в Україні.	
	4.5. Центри надання адміністративних послуг і Центри Дія	

Шифри ДРН	Види та тематика навчальних занять	Обсяг складових, години
	4.6. Цифровізація у сфері надання державних, зокрема адміністративних, послуг	
ПР15.1-Ф11 ПР15.2-Ф11	Тема 5. Контроль з боку держави та громадськості як гарантія якості надання адміністративних послуг	10
	5.1. Системний підхід до забезпечення якості надання адміністративних послуг	
	5.2. Оцінювання якості обслуговування з боку отримувачів послуг	
	5.3. Контроль якості адміністративних послуг з боку держави	
	5.4. Громадський контроль у сфері надання публічних, зокрема адміністративних, послуг	
	5.5. Методика моніторингу ЦНАП Центру політико-правових реформ	
	Практичні заняття	75
ПР05.1-Ф11	1. Філософія управління якістю у публічному секторі: від громадянина-клієнта до стейкхолдера	8
ПР05.1-Ф11	2. Упровадження принципів безупинного вдосконалення за Е. Демінгом: виклики й можливості для відновлення України	8
ПР05.2-Ф11	3. Особливості стандартизації, оцінювання відповідності та управління якістю в організаціях публічної сфери	10
ПР05.2-Ф11	4. Настанови міжнародних та національних стандартів, які можна застосувати в організаціях публічної сфери	10
ПР05.3-Ф11 ПР14.1-Ф11	5. Розроблення політики якості у сфері надання публічних послуг	5
ПР14.1-Ф11	6. Моделювання, документування та реінжиніринг процесів надання публічних послуг	5
ПР14.1-Ф11	7. Розвиток цифрової екосистеми надання державних послуг в Україні	10
ПР15.2-Ф11 ПР15.3-Ф11	8. Міні-проект «Моніторинг ЦНАП»	15
ПР15.3-Ф11	9. Підведення підсумків вивчення дисципліни	4
	РАЗОМ	120

6 ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Сертифікація досягнень здобувачів вищої освіти здійснюється за допомогою прозорих процедур, що ґрунтуються на об'єктивних критеріях відповідно до Положення університету «Про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти».

Досягнутий рівень компетентностей відносно очікуваних, що ідентифікований під час контрольних заходів, відображає реальний результат навчання здобувача вищої освіти за дисципліною.

6.1 Шкали

Оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти НТУ «ДП» здійснюється за рейтинговою (100-бальною) та інституційною шкалами. Остання необхідна (за офіційною відсутністю національної шкали) для конвертації (переведення) оцінок мобільних здобувачів вищої освіти.

Шкали оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти НТУ «ДП»

Рейтингова	Інституційна
90...100	відмінно / Excellent
74...89	добре / Good
60...73	задовільно / Satisfactory
0...59	незадовільно / Fail

Кредити навчальної дисципліни зараховуються, якщо здобувач вищої освіти отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації відповідно до Положення про організацію освітнього процесу НТУ «ДП».

6.2 Засоби та процедури

Зміст засобів діагностики спрямовано на контроль рівня сформованості знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії здобувача вищої освіти за вимогами НРК до 6-го кваліфікаційного рівня (для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти) під час демонстрації регламентованих робочою програмою результатів навчання.

Здобувач вищої освіти на контрольних заходах має виконувати завдання, орієнтовані виключно на демонстрацію дисциплінарних результатів навчання (розділ 2).

Засоби діагностики, що надаються здобувачам вищої освіти на контрольних заходах у вигляді завдань для поточного та підсумкового контролю, формуються шляхом конкретизації вихідних даних та способу демонстрації дисциплінарних результатів навчання.

Засоби діагностики (контрольні завдання) для поточного та підсумкового контролю дисципліни затверджуються кафедрою.

Види засобів діагностики та процедур оцінювання для поточного та підсумкового контролю дисципліни подано нижче.

Засоби діагностики та процедури оцінювання

ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ			ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ	
навчальне заняття	засоби діагностики	процедури	засоби діагностики	процедури
лекції	поточне тестування	проходження тесту під час лекційного заняття	комплексна контрольна робота (ККР)	визначення середньозваженого результату поточних контролів;
практичні	практичні завдання	виконання завдань під час практичних занять		виконання ККР під час екзамену за бажанням здобувача вищої освіти

Під час поточного контролю лекційні заняття оцінюються тестуванням. Практичні заняття оцінюються якістю виконання практичних завдань.

Якщо зміст певного виду занять підпорядковано декільком складовим опису кваліфікаційного рівня за НРК, то інтегральне значення оцінки може визначатися з урахуванням вагових коефіцієнтів, що встановлюються викладачем.

За наявності рівня результатів поточних контролів з усіх видів навчальних занять не менше 60 балів, підсумковий контроль здійснюється без участі здобувача вищої освіти шляхом визначення середньозваженого значення поточних оцінок.

Незалежно від результатів поточного контролю кожен здобувач вищої освіти під час іспиту має право виконувати ККР, яка містить завдання, що охоплюють ключові дисциплінарні результати навчання.

Кількість конкретизованих завдань ККР повинна відповідати відведеному часу на виконання. Кількість варіантів ККР має забезпечити індивідуалізацію завдання.

Значення оцінки за виконання ККР визначається середньою оцінкою складових (конкретизованих завдань) і є остаточним.

Інтегральне значення оцінки виконання ККР може визначатися з урахуванням вагових коефіцієнтів, що встановлюється кафедрою для кожної складової опису кваліфікаційного рівня за НРК.

6.3 Критерії

Реальні результати навчання здобувача вищої освіти ідентифікуються та вимірюються відносно очікуваних під час контрольних заходів за допомогою критеріїв, що описують дії здобувача вищої освіти для демонстрації досягнення результатів навчання.

Для оцінювання виконання контрольних завдань під час поточного контролю лекційних і практичних занять в якості критерію використовується коефіцієнт засвоєння, що автоматично адаптує показник оцінки до рейтингової шкали:

$$O_i = 100 a/m,$$

де a – число правильних відповідей або виконаних суттєвих операцій відповідно до еталону рішення; m – загальна кількість запитань або суттєвих операцій еталону.

Індивідуальні завдання та комплексні контрольні роботи оцінюються експертно за допомогою критеріїв, що характеризують співвідношення вимог до рівня компетентностей і показників оцінки за рейтинговою шкалою.

Зміст критеріїв спирається на компетентнісні характеристики, визначені НРК для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти (подано нижче).

**Загальні критерії досягнення результатів навчання
для 6-го кваліфікаційного рівня за НРК
(бакалавр)**

Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
Знання		
♦ концептуальні наукові та практичні знання, критичне осмислення теорій, принципів, методів і понять у сфері професійної діяльності та/або навчання	Відповідь відмінна – правильна, обґрунтована, осмислена. Характеризує наявність: - концептуальних знань; - високого ступеню володіння станом питання; - критичного осмислення основних теорій, принципів, методів і понять у навчанні та професійній діяльності	95-100
	Відповідь містить негрубі помилки або описки	90-94
	Відповідь правильна, але має певні неточності	85-89
	Відповідь правильна, але має певні неточності й недостатньо обґрунтована	80-84
	Відповідь правильна, але має певні неточності, недостатньо обґрунтована та осмислена	74-79
	Відповідь фрагментарна	70-73
	Відповідь демонструє нечіткі уявлення здобувача вищої освіти про об'єкт вивчення	65-69
	Рівень знань мінімально задовільний	60-64
	Рівень знань незадовільний	<60
Уміння/навички		
♦ поглиблені когнітивні та практичні уміння/навички, майстерність та інноваційність на рівні, необхідному для розв'язання складних спеціалізованих задач і практичних проблем у сфері професійної діяльності або	Відповідь характеризує уміння: - виявляти проблеми; - формулювати гіпотези; - розв'язувати проблеми; - обирати адекватні методи та інструментальні засоби; - збирати та логічно й зрозуміло інтерпретувати інформацію; - використовувати інноваційні підходи до розв'язання завдання	95-100
	Відповідь характеризує уміння/навички	90-94

Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
навчання	застосовувати знання в практичній діяльності з негрубими помилками	
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації однієї вимоги	85-89
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації двох вимог	80-84
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації трьох вимог	74-79
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації чотирьох вимог	70-73
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності при виконанні завдань за зразком	65-69
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання при виконанні завдань за зразком, але з неточностями	60-64
	рівень умінь/навичок незадовільний	<60
Комунікація		
<ul style="list-style-type: none"> ♦ донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень, власного досвіду та аргументації; ♦ збір, інтерпретація та застосування даних; ♦ спілкування з професійних питань, у тому числі іноземною мовою, усно та письмово 	<p>Вільне володіння проблематикою галузі. Зрозумілість відповіді (доповіді). Мова:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правильна; - чиста; - ясна; - точна; - логічна; - виразна; - лаконічна. <p>Комунікаційна стратегія:</p> <ul style="list-style-type: none"> - послідовний і несуперечливий розвиток думки; - наявність логічних власних суджень; - доречна аргументації та її відповідність відстоюваним положенням; - правильна структура відповіді (доповіді); - правильність відповідей на запитання; - доречна техніка відповідей на запитання; - здатність робити висновки та формулювати пропозиції 	95-100
	<p>Достатнє володіння проблематикою галузі з незначними хибами. Достатня зрозумілість відповіді (доповіді) з незначними хибами.</p>	90-94

Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
	Доречна комунікаційна стратегія з незначними хибами	
	Добре володіння проблематикою галузі. Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано три вимоги)	85-89
	Добре володіння проблематикою галузі. Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано чотири вимоги)	80-84
	Добре володіння проблематикою галузі. Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано п'ять вимог)	74-79
	Задовільне володіння проблематикою галузі. Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано сім вимог)	70-73
	Часткове володіння проблематикою галузі. Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та комунікаційна стратегія з хибами (сумарно не реалізовано дев'ять вимог)	65-69
	Фрагментарне володіння проблематикою галузі. Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та комунікаційна стратегія з хибами (сумарно не реалізовано 10 вимог)	60-64
	Рівень комунікації незадовільний	<60
<i>Відповідальність і автономія</i>		
<ul style="list-style-type: none"> ◆ управління складною технічною або професійною діяльністю чи проектами; ◆ спроможність нести відповідальність за вироблення та ухвалення рішень у непередбачуваних робочих та/або навчальних контекстах; ◆ формування суджень, що враховують соціальні, наукові та етичні аспекти; ◆ організація та 	<p>Відмінне володіння компетенціями менеджменту особистості, орієнтованих на:</p> <p>1) управління комплексними проектами, що передбачає:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дослідницький характер навчальної діяльності, позначена вмінням самостійно оцінювати різноманітні життєві ситуації, явища, факти, виявляти і відстоювати особисту позицію; - здатність до роботи в команді; - контроль власних дій; <p>2) відповідальність за прийняття рішень в непередбачуваних умовах, що включає:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обґрунтування власних рішень положеннями нормативної бази галузевого та державного рівнів; - самостійність під час виконання поставлених завдань; - ініціативу в обговоренні проблем; 	95-100

Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
керівництво професійним розвитком осіб та груп; ♦ здатність продовжувати навчання із значним ступенем автономії	<ul style="list-style-type: none"> - відповідальність за взаємовідносини; 3) відповідальність за професійний розвиток окремих осіб та/або груп осіб, що передбачає: <ul style="list-style-type: none"> - використання професійно-орієнтованих навичок; - використання доказів із самостійною і правильною аргументацією; - володіння всіма видами навчальної діяльності; 4) здатність до подальшого навчання з високим рівнем автономності, що передбачає: <ul style="list-style-type: none"> - ступінь володіння фундаментальними знаннями; - самостійність оцінних суджень; - високий рівень сформованості загальнонавчальних умінь і навичок; - самостійний пошук та аналіз джерел інформації 	
	Упевнене володіння компетенціями менеджменту особистості (не реалізовано дві вимоги)	90-94
	Добре володіння компетенціями менеджменту особистості (не реалізовано три вимоги)	85-89
	Добре володіння компетенціями менеджменту особистості (не реалізовано чотири вимоги)	80-84
	Добре володіння компетенціями менеджменту особистості (не реалізовано шість вимог)	74-79
	Задовільне володіння компетенціями менеджменту особистості (не реалізовано сім вимог)	70-73
	Задовільне володіння компетенціями менеджменту особистості (не реалізовано вісім вимог)	65-69
	Рівень відповідальності і автономії фрагментарний	60-64
	Рівень відповідальності і автономії незадовільний	<60

7 ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. Комп'ютерне та мультимедійне обладнання.
2. Активованій корпоративний акаунт НТУ «ДП» (student.i.p@nmu.one).
3. Microsoft Office 365. Застосунки Microsoft Office: Teams, Forms, Whiteboard, OneNote.
4. Платформа дистанційного навчання НТУ «ДП» Moodle.
5. Підключення до Internet.

8 РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основні

1. Інструменти забезпечення ефективності, результативності та якості діяльності органів державної влади / М. Канавець (кер. авт. колективу), Ю. Лихач, А. Кукуля, О. Бутенко, Ю. Єрченко; за заг. ред. В. Купрія. Київ : Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2019. 178 с. URL: <http://www.center.gov.ua/com-phocagallery-controlpanel/biblioteka>.

2. Загальна схема оцінювання САФ 2020: Європейська модель з удосконалення організацій державного сектору шляхом самооцінювання = Common Assessment Framework CAF 2020: The European model for improving public organisations through self-assessment / Європейський ресурсний центр САФ при Європейському інституті державного управління; пер. з англ. А. Кукуля, ред. О. Бутенко; М. Канавець (кер. авт. колективу), Г. Третяченко; за заг. ред. Н. Алюшиної. Київ : Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2025. 206 с. URL: https://www.eipa.eu/wp-content/uploads/2025/05/CAF2020_Ukrainian.pdf.

3. Леськів Г., Гобела В. Управління якістю : навчальний посібник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2024. 256 с. URL: https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/8617/1/yakist_maket.pdf.

4. ISO/UNDP PAS 53002:2024(en). Guidelines for contributing to the United Nations Sustainable Development Goals (SDGs), 2024. 52 p. URL: <https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso-undp:pas:53002:ed-1:v1:en>.

5. The EFQM Model 2025. The European Foundation for Quality Management, 2024. 78 p. URL: <https://efqm.org/the-efqm-model/#download>.

Нормативні документи

1. Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.10.2025 р. № 1226. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1226-2025-%D0%BF#Text>.

2. Деякі питання оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17.03.2021 р. № 254-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254-2021-%D1%80#Text>.

3. Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг : Постанова КМУ від 11.08.2021 р. № 864. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/864-2021-%D0%BF#n32>.

4. Про адміністративні послуги : закон України від 06.09.2012 р. № 737. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#n185>.

5. Про адміністративну процедуру : закон України від 17.02.2022 р. № 2073-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text>.

6. Про акредитацію органів з оцінки відповідності : Закон України від 17.05.2001 р. № 2407-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2407-14#Text>.

7. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі : Закон України від 03.11.2020 р. № 943-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/943-20#Text>.

8. Про стандартизацію : Закон України від 15.01.2015 р. № 124-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/124-19#Text>.

9. Про технічні регламенти та оцінку відповідності : Закон України від 05.06.2014 р. № 1315-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>.

10. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг : Закон України від 15.07.2021 р. № 1689-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1689-20#Text>.

11. Основні вимоги до якості обслуговування суб'єктів звернення : затверджено Наказом Міністерства цифрової трансформації України від 10.12.2021 р. № 173. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1664-21#n14>.

12. ДСТУ ISO/TR 10013:2003. Настанови з розроблення документації системи управління якістю (ISO 10013:2002, IDT). На заміну ДСТУ 3816-98 ; надано чинності 2003-28-11. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=7241.

13. ДСТУ ISO 19011:2019 Настанови щодо проведення аудитів систем управління (ISO 19011:2018, IDT). На заміну ДСТУ ISO 19011:2012; надано чинності 2021-01-01. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/docpage.html?id_doc=88049.

14. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT). На заміну ДСТУ ISO 9001:2009 ; надано чинності 2016-07-01. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=64013.

15. ДСТУ ISO 9004:2018 Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху (ISO 9004:2018, IDT). На заміну ДСТУ ISO 9004:2012; надано чинності 2020-01-01. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=81206.

16. ДСТУ ISO 37101:2019 Сталий розвиток у громадах. Система управління сталим розвитком. Вимоги та настанови щодо використання (ISO 37101:2016, IDT). Надано чинності 2021-01-01. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=88063.

17. Національна доповідь «Цілі сталого розвитку: Україна». Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. 2017. 174 с. URL: http://un.org.ua/images/SDGs_NationalReportUA_Web_1.pdf.

18. Цілі сталого розвитку 2030. ООН в Україні : веб-сайт. URL: <http://www.un.org.ua/ua/tsili-rozvytku-tysiacholittia/tsili-staloho-rozvytku>.

19. ISO 18091:2019 Quality management systems – Guidelines for the application of ISO 9001 in local government. URL: <https://www.iso.org/standard/72808.html>.
20. ISO 22301:2019 Societal security – Business continuity management systems – Requirements. URL: <https://www.iso.org/standard/75106.html>
21. ISO 26000:2010 Guidance on social responsibility. URL: <https://www.iso.org/standard/42546.html>.
22. ISO/IEC 27001:2022 Information security, cybersecurity and privacy protection – Information security management systems – Requirements. URL: <https://www.iso.org/standard/27001>.
23. ISO 31000:2018 Risk management – Guidelines. URL: <https://www.iso.org/standard/65694.html>.
24. ISO 37101:2016 Sustainable development in communities – Management system for sustainable development – Requirements with guidance for use. URL: <https://www.iso.org/standard/61885.html>.
25. Sustainability, sustainable development and social responsibility. ISO definitions and terminology. ISO. 2016. 11 p. URL: http://iso26000.info/wp-content/uploads/2016/03/ISO_Sustainability_brochure.pdf.

Додаткові

1. Азюковський О., Маматова Т., Яворська О. Реалізації вимог ISO 9001 до системи управління якістю університету в умовах воєнного стану: кейс НТУ «Дніпровська політехніка». *Розбудова внутрішніх систем забезпечення якості в закладах вищої освіти України: інструменти та виклики : електрон. наук. зб. тез доп. III Міжнар. наук.-практ. конф. м. Київ, 16-17 листопада 2023 р.* Київ : ВПЦ «Київський університет», 2023. С. 78-80. URL: <https://sites.google.com/view/osvita-zvo/матеріали-конференції/2023?authuser=0>
2. Анфілов Д. Ю. Міжнародні стандарти ISO для сталого міського розвитку: можливості адаптації та застосування в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Міжнародні економічні відносини та світове господарство.* 2024. Вип. 52. С. 7–16. DOI: <https://doi.org/10.32782/2413-9971/2024-52-1>
3. Бортнік О. В. Упровадження міжнародних стандартів в місцевому самоврядуванні як ключ до сталого розвитку. *Аспекти публічного управління.* 2019. Т. 7. № 5. С. 31–43. DOI: <https://doi.org/10.15421/151927>.
4. Бортнік О. В. Управління на основі моделей якості в місцевому самоврядуванні в Україні: автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр.: 25.00.04. Дніпро, 2021. 20 с.
5. Кравченко Т. А. Процеси забезпечення якості в органах місцевого самоврядування: особливості визначення та оцінювання. *Аспекти публічного управління.* 2021. Т. 9. № 1. С. 121–32. DOI: <https://doi.org/10.15421/152112>.
6. Маматова Т. Упровадження принципів безупинного вдосконалення за Е. Демінгом і японське повоєнне економічне диво: виклики для України. *Відбудова для розвитку: зарубіжний досвід та українські перспективи :*

міжнародна колективна монографія ; НАН України, ДУ «Ін-т екон. та прогнозів. НАН України». Київ, 2023. С. 309–322. URL: <http://ief.org.ua/wp-content/uploads/2023/08/Reconstruction-for-development.pdf>.

7. Маматова Т. В., Березан К. О. Покращення інклюзивності та доступності адміністративних послуг в Україні в умовах правового режиму воєнного стану. *Міжнародний форум: безпечна, комфортна та спроможна територіальна громада : матеріали наук.-практ. конф., м. Дніпро, 11-13 жовтня 2023 р.* Дніпро : НТУ «Дніпровська політехніка», 2023. С. 198–200. <https://science.nmu.org.ua/ua/conferences/Forum/Zbirnyk.pdf>

8. Маматова Т., Бортнік О. Удосконалення місцевого самоврядування в Україні на основі європейської моделі самооцінювання САФ. *Аспекти публічного управління.* 2020. Т. 8. № 4. С. 5–15. DOI: <https://doi.org/10.15421/152076>.

9. Маматова Т., Ігнат О. Інноваційні інструменти забезпечення результативності процесів сталого розвитку територій і громад в умовах невизначеності. *Держава та регіони. Серія: Публічне управління і адміністрування.* 2024. Вип. 4. С. 223–229. DOI: <https://doi.org/10.32782/1813-3401.2024.4.33>.

10. Роль ЦНАП (Центрів Дія) у використанні е-послуг : навч. посіб. для працівників ЦНАП (Центрів Дія), покликаний залучати громадян використовувати електронні послуги / U-LEAD з Європою, 2021. 64 с. URL: <https://ulead.org.ua/media?tab=manuals>.

11. Тренінговий посібник. Збірник тренінгів по підготовці персоналу належних ЦНАП / U-LEAD з Європою, 2019. 116 с. URL: https://tsnap.ulead.org.ua/wp-content/uploads/2019/04/Training-manual-ukr_updated.pdf

12. Bortnik O. Application of ISO 10000 standard series for quality management system improvement in municipalities. *Evropský politický a právní diskurz.* 2020. Vol. 7. Iss. 3. P. 113–119. DOI: <https://doi.org/10.46340/eppd.2020.7.3.16>.

13. Gustafsson M., Matveieva O., Wihlborg E., Borodin Y., Mamatova T., Kvitka S. Adaptive governance amidst the war: Overcoming challenges and strengthening collaborative digital service provision in Ukraine. *Government Information Quarterly.* 2025. Vol. 42. Iss. 3. 102056. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2025.102056>.

14. Mamatova T., Bortnik O. Management based on quality models in local government in Ukraine: a set of conceptual models. *Innovations and prospects of world science: Proceedings of the 7th International scientific and practical conference.* Perfect Publishing. Vancouver, Canada, 2-4 March 2022. 2022. P. 228–234. URL: <https://sci-conf.com.ua/vii-mezhdunarodnaya-nauchno-prakticheskaya-konferentsiya-innovations-and-prospects-of-world-science-2-4-marta-2022-goda-vankuver-kanada-arhiv/>.

Інформаційні ресурси

1. Державні послуги онлайн. URL: <https://diia.gov.ua/>
2. Гід з державних послуг. URL: <https://guide.diia.gov.ua/>
3. Платформа Дія центрів. URL: <https://center.diia.gov.ua/>

4. Міністерство цифрової трансформації України.
URL: <https://thedigital.gov.ua/>
5. Міністерство розвитку громад та територій України.
URL: <https://www.minregion.gov.ua/>
6. Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу. URL: <http://www.center.gov.ua>
7. Децентралізація дає можливості : офіційний веб-сайт національного проєкту. URL: <http://decentralization.gov.ua/>
8. Центр надання адміністративних послуг м. Дніпра.
URL: <https://cnap.dniprorada.gov.ua/>
9. International Organization for Standardization (ISO).
URL: <http://www.iso.org>
10. The European Foundation for Quality Management (EFQM).
URL: <https://efqm.org/>
11. ISO/TC 176 Quality management and quality assurance.
URL: <https://committee.iso.org/home/tc176>
12. Sustainable Development Knowledge Platform.
URL: <https://sustainabledevelopment.un.org/>
13. European CAF Resource Centre, EIPA.
URL: <https://www.eipa.eu/portfolio/european-caf-resource-centre/>
14. United Nations Development Programme (UNDP).
URL: <https://www.undp.org/content/undp/en/home.html>

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Управління якістю в публічній сфері»
для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня
освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування»
спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування

Розробники:
Маматова Тетяна Валеріївна
Кравцова Тетяна Василівна

У редакції авторів

Підготовлено до виходу в світ
у Національному технічному університеті
«Дніпровська політехніка».
Свідоцтво про внесення до Державного реєстру ДК № 1842
49005, м. Дніпро, просп. Д. Яворницького, 19