

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ДНІПРОВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»



НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
Кафедра державного управління і місцевого самоврядування

Т. В. Маматова, Т. В. Кравцова

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ПУБЛІЧНІЙ СФЕРІ

Методичні рекомендації до виконання курсової роботи
для здобувачів ступеня бакалавра
освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування»
зі спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування

Дніпро
НТУ «ДПУ»
2026

Управління якістю в публічній сфері [Електронний ресурс] : методичні рекомендації до виконання курсової роботи для здобувачів ступеня бакалавра освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування» спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування / уклад.: Т. В. Маматова, Т. В. Кравцова ; М-во освіти і науки України, Нац. техн. ун-т «Дніпровська політехніка». – Дніпро : НТУ «ДП», 2026. – 35 с.

Укладачі:

Т. В. Маматова, д-р наук з держ. упр., проф.

Т. В. Кравцова, канд. техн. наук, доц.

Затверджено науково-методичною комісією спеціальності D4 Публічне управління та адміністрування (281 Публічне управління та адміністрування) (протокол № 3 від 21 січня 2026 р.) за поданням кафедри державного управління і місцевого самоврядування (протокол № 10 від 20 січня 2026 р.).

Представлено комплексний алгоритм підготовки курсової роботи з дисципліни «Управління якістю в публічній сфері». Уміщено загальні положення щодо структури та оформлення звіту, а також детальні поради з організації дослідницького процесу та процедури захисту результатів.

Особливу увагу приділено компонентам, що забезпечують формування фахових компетентностей та розвиток інтегральних характеристик здобувачів освіти. Процес виконання роботи спрямований на поглиблення знань, удосконалення навичок комунікації, розвиток автономності, а також виховання соціальної відповідальності та дотримання принципів академічної доброчесності.

Видання орієнтоване на активізацію навчально-пізнавальної діяльності здобувачів ступеня бакалавра спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування». Рекомендації допоможуть закріпити практичні навички застосування інструментів управління якістю в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування.

Відповідальний за випуск завідувач кафедри державного управління і місцевого самоврядування І. А. Чикаренко, д-р наук з держ. упр., проф.

ЗМІСТ

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ВСТУП | 4 |
| 1. МЕТА І ЗАВДАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ | 7 |
| 2. ОРІЄНТОВНИЙ ПЕРЕЛІК ТЕМ КУРСОВИХ РОБІТ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ПУБЛІЧНІЙ СФЕРІ» | 9 |
| 3. ВИМОГИ ДО СТРУКТУРИ ТА ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ | 14 |
| 4. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ | 20 |
| 5. ПРОЦЕДУРА ЗАХИСТУ КУРСОВИХ РОБІТ | 23 |
| ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ КУРСОВОЇ РОБОТИ | 24 |
| ДОДАТКИ | 32 |

ВСТУП

Курсова робота з навчальної дисципліни «Управління якістю в публічній сфері» становить фундаментальний складник підготовки бакалаврів за спеціальністю 281 Публічне управління та адміністрування. Вона є формою підсумкового контролю, спрямованою на комплексну систематизацію, закріплення та поглиблення теоретичного базису, отриманого здобувачами в процесі опанування курсу. Виконання курсової роботи сприяє формуванню професійної компетентності майбутніх спеціалістів, оскільки передбачає самостійне дослідження актуальних проблем управління якістю в публічній сфері.

У сучасній світовій практиці реформування публічного сектору ключовим пріоритетом діяльності органів влади є пошук інноваційних механізмів підвищення якості послуг для громадян і бізнесу та забезпечення високої ефективності управлінських процесів. Досягнення стратегічних цілей модернізації установ можливе лише за умови глибинної трансформації стилю керівництва, організаційної культури, безперервного розвитку компетентності персоналу та активного залучення стейкхолдерів до процесів вдосконалення. Фундаментом таких змін виступає впровадження в діяльність публічних організацій систем управління на основі моделей якості та організаційної досконалості.

Навчальна дисципліна «Управління якістю в публічній сфері» спрямована на формування у майбутніх управлінців цілісної системи знань та прикладних компетенцій, необхідних для трансформації суб'єктів публічного сектору в ефективні, сервісно-орієнтовані інституції, що здійснюється з урахуванням:

- концептуальної підготовки: опанування принципів та норм діяльності в межах парадигми «сервісної держави», концепцій New Public Management та Good Governance, де якість публічних послуг постає як головний індикатор результативності державного управління;

- методологічного озброєння: вивчення міжнародних стандартів серії ISO, моделі CAF та концепції TQM як інструментів проектування стійких систем управління;
- практичної інструментальності: розвиток навичок моделювання та оцінювання процесів, реінжинірингу адміністративних процедур, використання веб-порталів публічних послуг та застосування сучасного методичного інструментарію для аудиту діяльності Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП);
- антикорупційного впливу та прозорості: формування у здобувачів розуміння того, що стандартизація та жорстка регламентація процесів є дієвим запобіжником проти дискреційних повноважень, що дозволяє мінімізувати корупційні ризики та забезпечити підзвітність інституцій суспільству.

Вивчення дисципліни дозволяє майбутньому фахівцю сформувати професійний профіль «агента змін», здатного не лише адмініструвати поточні процеси, а й проектувати людиноцентровані сервісні системи, що відповідають європейським стандартам якості та вимогам цифрової трансформації суспільства.

Методичні рекомендації до виконання курсової роботи покликані надати здобувачам вищої освіти структурований підхід до написання роботи, допомогти у виборі теми, визначенні мети та завдань дослідження, методів аналізу та обґрунтування отриманих результатів. Також містять основні вимоги до змісту, оформлення та порядку захисту курсової роботи.

Особливу увагу приділено методологічним підходам до аналізу проблематики управління якістю в публічній сфері, що передбачає використання сучасних наукових підходів, нормативно-правових актів та міжнародного досвіду. Важливим аспектом є розгляд практичних кейсів та використання емпіричних даних, що дозволяє здобувачам вищої освіти не лише теоретично вивчити питання, а й сформувати власні висновки та рекомендації щодо вдосконалення сервісних систем в Україні.

Тематику курсових робіт розробляє кафедра державного управління і місцевого самоврядування, а завдання для здобувачів – викладач, який здійснює керівництво цим видом діяльності для конкретної групи. Здобувачу надається право запропонувати на розгляд кафедри власну тему курсової роботи, наприклад, за матеріалами виробничої практики, обрати завдання, що має конкретне практичне значення, тобто виконати реальну курсову роботу.

Курсова робота виконується здобувачем самостійно під керівництвом викладача. Під час виконання курсової роботи здобувач повинен:

- обрати й узгодити з керівником тему;
- отримати завдання;
- самостійно виконувати курсову роботу, використовуючи засоби методичного та інформаційного забезпечення;
- відвідувати консультації;
- сприймати зауваження та оперативно виконувати методичні поради керівника;
- подати готову курсову роботу на перевірку керівнику;
- підготувати доповідь про основні положення курсової роботи;
- захистити роботу.

Керівник курсової роботи зобов'язаний:

- видати здобувачам завдання на роботу з визначенням терміну виконання й захисту;
- керувати виконанням курсової роботи;
- скласти графік консультацій і дотримуватись його;
- контролювати хід та якість виконання курсової роботи;
- інформувати на засіданні кафедри про хід виконання курсової роботи;
- перевірити й оцінити якість виконання курсової роботи.

Здобувач, який без поважної причини до кінця сесії не захистив курсову роботу, вважається таким, що має академічну заборгованість.

1. МЕТА І ЗАВДАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Індивідуальна робота постає важливою складовою підготовки висококваліфікованих фахівців у закладах вищої освіти. Важливим напрямком такої роботи є написання і захист здобувачами вищої освіти курсових робіт. Курсові роботи – це навчально-наукові дослідження, що виконуються здобувачами вищої освіти індивідуально під час їхнього навчання в університеті. Вони містять науково обґрунтовані теоретичні та практичні результати, положення, які виносяться автором для публічного захисту й дозволяють визначити міру засвоєння теоретичного матеріалу, вміння аналізувати й застосувати його в різних ситуаціях навчально-професійної та майбутньої професійної діяльності.

Метою курсової роботи з дисципліни «Управління якістю в публічній сфері» є поглиблення та систематизація теоретичних знань здобувачів щодо методології управління якістю, а також формування прикладних навичок проектування, впровадження та оцінювання систем управління якістю (СУЯ) в органах публічної влади.

Завдання курсової роботи:

- обґрунтувати теоретичні засади управління якістю в контексті сучасних парадигм публічного управління (New Public Management, Good Governance).
- проаналізувати нормативно-правове забезпечення та міжнародні стандарти (ISO 9001, модель CAF), що регламентують якість у публічному секторі.
- здійснити діагностику поточного стану надання публічних послуг на прикладі конкретної установи (наприклад, ЦНАП, орган місцевого самоврядування або державна служба).
- розробити пропозиції щодо реінжинірингу управлінських процесів та оптимізації взаємодії між суб'єктом владних повноважень і стейкхолдерами.

- оцінити вплив цифрової трансформації на якість та доступність публічних сервісів.

- визначити антикорупційний ефект від стандартизації процедур та підвищення прозорості діяльності організації.

Виконання поставлених завдань сприятиме формуванню глибокого розуміння специфіки управління якістю в публічній сфері та має підтвердити здатність студента самостійно ідентифікувати управлінські проблеми, критично оцінювати ефективність публічних інституцій та пропонувати науково обґрунтовані рекомендації щодо підвищення рівня задоволеності громадян як кінцевих споживачів послуг.

У процесі виконання курсової роботи студенти мають розвинути/вдосконалити наступні навички:

- самостійно формулювати проблему;
- визначати мету, основні завдання, об'єкт та предмет дослідження;
- здійснювати пошук і підбір потрібної інформації;
- логічно і послідовно висловлювати свої думки, пропозиції, робити аргументовані висновки щодо теоретичного матеріалу, явищ та фактів соціально-педагогічної діяльності;
- правильно оформлювати опрацьований матеріал;
- публічно захищати підготовлену курсову роботу (створювати презентацію, робити наукові повідомлення, відповідати на поставлені запитання, захищати власну точку зору тощо).

Запропонована тематика курсових робіт знаходиться у відповідності до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів «Публічне управління та адміністрування» галузі знань 28 Публічне управління та адміністрування спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування, відповідає проблематиці сучасних напрямків соціальної роботи, тісно пов'язана з практичними потребами фаху, задачами сталого розвитку та напрямками вдосконалення життя українського суспільства.

2. ОРІЄНТОВНИЙ ПЕРЕЛІК ТЕМ КУРСОВИХ РОБІТ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ПУБЛІЧНІЙ СФЕРІ»

I. Концептуальні засади та моделі управління якістю

1. Концепція сервісної держави: сучасний стан реалізації в світі та Україні.
2. Еволюція підходів до управління якістю в публічному секторі: від громадянина-клієнта до стейкхолдера.
3. Інноваційні підходи у практиці забезпечення якості публічних послуг: досвід Естонії (іншої країни чи групи/об'єднання країн) для України.
4. Інноваційні підходи у практиці забезпечення якості публічних послуг: кращі вітчизняні практики.
5. Системи управління якістю за ISO 9001:2015: досвід впровадження в органах публічного управління.
6. Системи управління якістю за ISO 9001:2015: особливості реалізації принципу орієнтації на клієнта в органах публічного управління.
7. Системи управління якістю за ISO 9001:2015: особливості реалізації проектного підходу в органах публічного управління.
8. Упровадження загальної схеми оцінювання (CAF) в органах державного управління національного рівня: досвід країн ЄС.
9. Упровадження загальної схеми оцінювання (CAF) в органах державного управління національного рівня: досвід України.
10. Упровадження загальної схеми оцінювання (CAF) в органах публічного управління на регіональному рівні: досвід країн Європи та виклики для України.
11. Упровадження загальної схеми оцінювання (CAF) в органах місцевого самоврядування: досвід країн Європи та перспективи для України
12. Формування культури якості в органах публічного управління: досвід країн ОЕСД для України.

13. Упровадження підходу Lean (ощадливе управління) в органах державного управління: зарубіжний досвід та перспективи поширення в Україні.

14. Упровадження підходу Lean (ощадливе управління) в органах місцевого самоврядування Австралії: досвід для України.

II. Підходи до забезпечення якості державних, зокрема адміністративних, послуг

15. Стандартизація державних послуг: вітчизняний та зарубіжний досвід.

16. Моніторинг задоволеності споживачів публічних послуг: кращі світові практики та вітчизняний досвід.

17. Підходи до організації роботи ЦНАП: кращі практики та сучасні виклики.

18. Інновації в організації діяльності ЦНАП за підтримки програми U-LEAD з Європою: кращі практики територіальних громад.

19. Залучення громадськості до забезпечення якості діяльності ЦНАП.

20. Дія Центри: критерії визнання та особливості організації діяльності.

21. Індекс «Розвиток ЦНАП»: стратегічний інструмент для розвитку системи надання адміністративних послуг у територіальних громадах.

22. Підходи до розвитку професійної компетентності персоналу ЦНАП як основи забезпечення якості надання адміністративних послуг.

23. Залучення інститутів громадянського суспільства до покращення якості надання послуг у ЦНАП.

24. Підходи до оцінювання якості діяльності ЦНАП: контроль з боку держави та громадський контроль.

25. Забезпечення доступності та інклюзивності публічних послуг: світові практики та вітчизняний досвід.

III. Цифрова трансформації як інноваційне підґрунтя забезпечення якості у сфері надання публічних послуг.

26. Цифрова трансформація сфери публічних послуг: світові тренди та місце України в міжнародних рейтингах.

27. Досвід Естонії у сфері цифровізації публічного управління: уроки для України.

28. Національні портали публічних послуг: кращі світові практики та підходи до забезпечення якості.

29. Платформа та застосунок «Дія»: інноваційний підхід до забезпечення якості державних послуг в Україні.

30. Гід з державних послуг: особливості користування вітчизняним цифровим сервісом і напрями вдосконалення.

31. Реінжиніринг бізнес-процесів як інструмент підвищення якості державних, зокрема адміністративних, послуг: досвід Міністерства цифрової трансформації України.

32. Кібербезпека та захист персональних даних в процесах забезпечення якості публічних послуг.

33. Упровадження технологій штучного інтелекту в процеси надання публічних послуг.

34. Упровадження технологій штучного інтелекту в процеси контролювання якості публічних послуг.

35. Використання мобільних та бездротових технологій для сприяння покращенню якості послуг у сфері охорони здоров'я (mHealth – мобільне здоров'я).

36. Інструменти е-демократії для покращення якості муніципальних послуг: е-звернення; е-петиції; е-консультації; громадські бюджети (бюджети участі).

37. Цифрова взаємодія органів влади і інститутів громадянського суспільства в процесах забезпечення якості публічних послуг: спів-розроблення, спів-надання, спів-оцінювання.

IV. Управління якістю в окремих сферах (охорона здоров'я, освіта, надання соціальних послуг, житлово-комунальне господарство)

38. Управління якістю медичних послуг на національному рівні.

39. Управління якістю медичних послуг на муніципальному рівні.

40. Моніторинг якості надання онкологічної допомоги в межах державних стратегій (або інших напрямів медичної допомоги).

41. Механізми забезпечення якості вищої освіти в Україні: публічно-управлінський аспект.

42. Підходи до зовнішнього забезпечення якості вищої освіти: європейські практики та вітчизняний досвід.

43. Системи внутрішнього забезпечення якості вищої освіти в Україні: нормативні вимоги та кращі практики.

44. Державна політика забезпечення якості шкільної освіти в умовах децентралізації.

45. Упровадження систем менеджменту якості в установах соціального захисту.

46. Управління якістю паліативної допомоги в системі соціального захисту.

47. Контроль якості екологічних послуг у діяльності органів місцевого самоврядування.

48. Якість надання житлово-комунальних послуг: механізми громадського контролю.

49. Публічне управління у сфері забезпечення якості робити громадського транспорту у великих містах.

50. Управління якістю проєктів відновлення критичної інфраструктури.

V. Забезпечення резильєнтності у сфері надання публічних послуг в умовах правового режиму воєнного стану в Україні

51. Резильєнтність територіальної громади як складова національно системи стійкості: аспекти забезпечення безперервності діяльності у сфері надання публічних, зокрема адміністративних, послуг.

52. Стійкість критичної інфраструктури як основа безперервності і збереження якості надання муніципальних послуг.

53. Цифрова резильєнтність (Cyber Resilience) як фундаментальна основа забезпечення якості діяльності та безперервності надання публічних послуг.

54. Соціальна резильєнтність територіальної громади: механізми забезпечення якості соціальної підтримки вразливих верств населення.

55. Адаптивне управління (Adaptive Governance) як інструмент підтримки високої якості публічних сервісів у нестабільному середовищі.

56. Психологічна резильєнтність публічних службовців: вплив професійного вигорання на якість публічно-управлінських рішень та публічних послуг.

57. Відновлення системи надання адміністративних послуг на деокупованих територіях: досвід України 2022-2026 років.

58. Забезпечення якості у сфері надання допомоги внутрішньо переміщеним особам (ВПО).

59. Формування резильєнтної системи охорони здоров'я на муніципальному рівні.

60. Міжнародні програми і проекти технічної допомоги: внесок у забезпечення резильєнтності системи та якості надання публічних послуг в Україні.

Здобувачі вищої освіти можуть обрати свою тему курсової роботи на умовах її попереднього узгодження з викладачем. (Назва теми має бути якомога коротшою, відповідати фаху здобувача, суті завдання, вказувати на мету дослідження і його завершеність).

Подальше змінення або коригування теми курсової роботи можливе лише з дозволу керівника при достатньому обґрунтуванні здобувачем доцільності внесення змін.

3. ВИМОГИ ДО СТРУКТУРИ ТА ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Курсова робота оформлюється як окремий документ державною мовою, згідно із загальними правилами оформлення звітної документації, пишеться від імені третьої особи, містить певний варіант завдання та обов'язкові структурні елементи (табл. 3.1): титульний аркуш (Додаток А), зміст (Додаток Б), вступ, два розділи, висновки, список використаних джерел, додатки (у разі необхідності).

Таблиця 3.1

Загальна структура курсової роботи

| Структурний елемент курсової роботи | Рекомендований обсяг, аркуші | Наявність нумерації |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Титульний аркуш | 1 | Нумерується, але номер сторінки на титульному аркуші не ставиться |
| Зміст | 1 | Нумерується |
| Вступ | 2 | |
| Розділ 1. Діагностика проблем управління якістю в публічній сфері | 12-15 | |
| Розділ 2. Шляхи (напрямки, методи) вдосконалення та модернізації системи управління якістю | 17-23 | |
| Висновки | 2-3 | |
| Список використаних джерел | Не менше 15-20 | |
| Додатки | На розсуд автора | |

Звіт про виконання курсової роботи починається з титульної сторінки (Додаток А) методичних рекомендацій.

Вступ. У вступі здобувач вищої освіти надає короткий опис актуальності визначеної проблеми управління якістю в публічній сфері, а також описує завдання, які, на його думку, необхідно виконати для її вирішення. Бажано визначити об'єкт й предмет дослідження, сформулювати його мету.

Актуальність дослідження та міра розроблення теми розкривається шляхом стислого аналізу наукового доробку вчених, порівняння існуючих спроб розв'язання досліджуваної проблеми в публікаціях сучасних фахівців із управління якістю в публічній сфері, лаконічного огляду літератури, на яку опирався здобувач. На основі такого аналізу, визначених протиріч виділяється аспект проблеми, на розв'язання якого будуть спрямовані зусилля автора курсової роботи.

Об'єкт дослідження – це частина реальності, яка підлягає дослідженню, тобто процес або явище, що породжує проблемну ситуацію, обране для вивчення. *Предмет дослідження* міститься в межах об'єкта і конкретизує, що саме в об'єкті буде вивчатися.

Об'єкт і предмет дослідження, як категорії наукового процесу, співвідносяться між собою як загальне і часткове (приклади наведені в табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Приклади формулювання об'єкта та предмета дослідження

| Тема курсової роботи | Об'єкт дослідження | Предмет дослідження |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Управління якістю надання адміністративних послуг на муніципальному рівні | Процес надання адміністративних послуг в органах місцевого самоврядування України. | Організаційні та правові механізми забезпечення якості послуг у Центрах надання адміністративних послуг (ЦНАП). |
| Впровадження системи менеджменту якості ISO 9001 у діяльність державних установ | Система державного управління в умовах реформування публічного сектору. | Процедури та етапи впровадження стандарту ISO 9001:2015 як інструменту підвищення ефективності діяльності органу виконавчої влади. |
| Застосування моделі САФ для вдосконалення діяльності публічних організацій. | Управлінська діяльність у публічній сфері | Методологія та інструментарій загальної схеми оцінювання (Common Assessment Framework – CAF) як засобу підвищення якості роботи публічних службовців. |
| Якість електронного урядування як чинник модернізації публічної сфери. | Трансформація публічного управління в умовах розбудови інформаційного суспільства. | Критерії та показники якості електронних сервісів (наприклад, на платформі «Дія») та їх вплив на задоволеність громадян. |

Об'єкт зазвичай відповідає на питання: *“Де відбувається те, що я досліджую?”* (процеси у міністерстві, система послуг, державна служба в цілому). Предмет відповідає на питання: *“Що саме я вивчаю всередині цього об'єкта?”* (методи, принципи, конкретна модель, нормативні акти, шляхи покращення).

Мета дослідження визначає кінцевий результат, якого автор курсової роботи планує досягти. Вона може передбачати необхідність встановлення, виявлення наукових фактів, закономірностей, динаміки, тощо. Мета логічно впливає з об'єкта та предмета і повинна давати відповідь на запитання: *“Навіщо ми проводимо це дослідження?”* Мета формулюється чітко, зазвичай, одним реченням, реалізується через вирішення дослідницьких завдань (приклади наведені в табл. 3.3).

Таблиця 3.3

Приклади формулювання мети (залежно від напрямку роботи)

| Напрямок дослідження | Орієнтовне формулювання мети |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Впровадження стандартів | Обґрунтування теоретичних засад та розробка практичних рекомендацій щодо впровадження системи менеджменту якості на основі стандарту ISO 9001 у діяльність (назва органу). |
| Оцінка якості послуг | Проведення комплексного аналізу механізмів оцінювання якості надання адміністративних послуг та формування пропозицій щодо підвищення рівня задоволеності громадян. |
| Самооцінювання (CAF) | Дослідження методології загальної схеми оцінювання (CAF) та визначення шляхів її адаптації для вдосконалення внутрішніх процесів у органах місцевого самоврядування. |
| Моніторинг та контроль | Розробка системи індикаторів моніторингу якості публічного управління в умовах цифровізації (на прикладі конкретної галузі). |

Розділ 1. Діагностика проблем управління якістю в публічній сфері

Зміст цього розділу повинен розкривати результати теоретико-методологічного аналізу стану управління якістю у публічному секторі або в межах конкретної сфери суспільних відносин. Здобувачу освіти рекомендується дослідити еволюцію підходів до визначення категорії «якість публічного управління та послуг», проаналізувати сучасні міжнародні та вітчизняні

стандарти (зокрема серії ISO 9001, моделі CAF чи EFQM) та нормативно-правове забезпечення цієї сфери в Україні.

Особливу увагу слід приділити ідентифікації ключових проблем та бар'єрів, що перешкоджають забезпеченню високої якості в органах державної влади чи місцевого самоврядування (бюрократизація, ресурсні обмеження, низький рівень цифровізації тощо). Рекомендується розглянути історичні аспекти виникнення проблеми, її сучасний стан, основні причини та наслідки. Необхідно надати статистичні та аналітичні дані (результати моніторингу якості послуг, індекси задоволеності громадян, звіти Нацдержслужби), що ілюструють масштаб виявлених проблем.

Важливою складовою розділу є критичний огляд існуючих державних стратегій, програм та інструментів (наприклад, платформи «Дія», систем електронного урядування), спрямованих на модернізацію управління та підвищення якості сервісної держави. Значне місце має посідати аналіз кращого міжнародного досвіду (країн ЄС, ОЕСР) та обґрунтування можливостей його адаптації до сучасного українського контексту, зокрема в умовах воєнного стану та повоєнного відновлення. Аналіз проблем має бути підкріплений посиланнями на актуальні наукові дослідження, офіційні звіти міжнародних організацій, чинне законодавство та аналітичні матеріали експертних центрів.

За необхідності розділ може бути поділений на підрозділи (наприклад: концептуальні засади якості; нормативне забезпечення; аналіз проблем та світові тренди).

Розділ 2. Шляхи (напрямки, методи) вдосконалення та модернізації системи управління якістю

Зміст цього розділу має бути спрямований на розробку та обґрунтування комплексу практичних заходів, спрямованих на вирішення проблем, ідентифікованих у першому розділі. Здобувач освіти повинен запропонувати стратегічні напрямки та конкретні методичні інструменти модернізації системи управління якістю в обраному об'єкті дослідження (органі державної влади, місцевого самоврядування або державній установі).

Рекомендується зосередити увагу на впровадженні інноваційних управлінських технологій, таких як:

- інструментальна модернізація: розробка алгоритму впровадження стандартів ISO 9001 або проведення процедури самооцінювання за моделлю CAF;
- процесне вдосконалення: оптимізація адміністративних регламентів, реінжиніринг публічних послуг та усунення дублюючих функцій;
- цифрова трансформація: розширення функціоналу електронного врядування, інтеграція нових сервісів у систему «Дія», автоматизація внутрішніх управлінських процесів та розвиток систем зворотного зв'язку (е-петиції, платформи е-демократії);
- кадрова модернізація: пропозиції щодо підвищення кваліфікації публічних службовців, розробка систем мотивації, орієнтованих на результат, та формування етичної організаційної культури.

Зміст розділу повинен містити не лише перелік заходів, а й обґрунтування їхньої очікуваної ефективності. Зокрема, слід спрогнозувати, як запропоновані зміни вплинуть на ключові показники якості: результативність, прозорість, доступність та економічність публічного управління. Доцільно розглянути фінансові, організаційні та правові аспекти реалізації запропонованих кроків. Особливий акцент варто зробити на антикризовому менеджменті та забезпеченні стійкості (resilience) системи управління якістю в умовах невизначеності. Пропозиції мають базуватися на принципах сервісної держави та орієнтуватися на потреби кінцевого споживача – громадянина чи бізнесу.

Аналіз та рекомендації мають бути чітко структурованими, логічно завершеними та підкріпленими розрахунками, проектами нормативних актів, дорожніми картами або іншими візуалізаціями управлінського циклу.

За необхідності розділ може бути поділений на підрозділи за відповідними напрямками вдосконалення.

Висновки. У висновках коротко наводяться найбільш важливі теоретичні та практичні положення, які містять оцінку досягнутих результатів з точки зору

відповідності меті курсової роботи та сформульованим у вступі завданням. Послідовність висновків має відповідати поставленим і наведеним у вступі завданням. У висновках зазначається загальний внесок автора курсової роботи в теорію та практику науки, окреслюється коло подальших наукових досліджень цієї проблеми.

Список використаних джерел розміщується після висновків. Він складається з сучасних літературних джерел (переважна кількість за останні п'ять років), що були використані студентом при написанні курсової роботи, а саме: авторефератів дисертацій, підручників, навчальних посібників, монографій, статей у періодичних виданнях, інтернет-ресурсів тощо. Кількість використаних джерел залежить від ступеня розроблення проблеми тощо.

Додатки включають допоміжний матеріал, який використовується для повноти сприймання змісту курсової роботи: зразки проспектів, рекламних плакатів, буклетів, скріншотів сторінок з мережі Інтернет; великі за обсягом таблиці; таблиці зібраних емпіричних даних; зразки протоколів, бланків; інструкції та розроблені анкети, бланки соціопитувань, схеми інтерв'ю, схеми спостереження тощо (за потреби); ілюстрації допоміжного характеру; інші матеріали, що мають прикладне значення (рисунок, фотокартки тощо).

Обсяг додатків не обмежується, але повинен визначатися реальними потребами курсової роботи. Якщо розміщений у додатках матеріал не є авторським, обов'язково потрібно вказувати посилання на джерело. Розміщення додатків та їх нумерація мають відповідати послідовності їх згадування в тексті.

Усі елементи оформлення тексту звіту (висота і розмітка, подання креслень, формул і таблиць) відповідають вимогам оформлення, наведеним у [2].

Звіт оформлюється у вигляді рукопису (електронний документ), роздрукованого за допомогою комп'ютера на одному боці аркуша білого паперу формату А4 (210 x 297 мм) з абзацом відступ 1,25 см, міжрядковим інтервалом 1,5 з використанням шрифту Times New Roman розміром 14 пт.

Текстовий редактор Word. Текст звіту (крім назв структурних частин) вирівнюється по ширині. Лапки по всьому тексту має бути однаковим.

Текст звіту друкується з дотриманням таких полів: верхня, нижня, ліва – не менше 20 мм, права – не менше 10 мм.

Структурні елементи звіту починаються на новому аркуші і не нумеруються, а заголовками є заголовки структурних елементів («ЗМІСТ», «РОЗДІЛ 1», «РОЗДІЛ 2» тощо), які розташовуються посередині рядка і друкуються великими жирними літерами без крапки в кінці.

Розділи та підрозділи повинні мати заголовки. Заголовки підрозділів звіту починаються з абзацного відступу і друкуються малими літерами з абзацного відступу жирним шрифтом, вирівнюванням по ширині, крім першої великої, без підкреслення, без крапки в кінці. У кінці заголовка крапка не ставиться. Кожну структурну частину роботи слід починати з нової сторінки.

Першою сторінкою звіту є титульний аркуш, який включається до загальної нумерації сторінок роботи. Номер сторінки на титульному аркуші не ставиться. Сторінки звіту нумерують арабськими цифрами, дотримуючись наскрізної нумерації по тексту. Номер сторінки ставиться у правому верхньому куті сторінки без крапки в кінці.

4. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Оцінювання 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 освітнім компонентом.

Зокрема, оцінювання курсової роботи з дисципліни «Управління якістю в публічній сфері» базується на комплексному підході, що передбачає аналіз як теоретичної підготовки, так і здатності до практичного вирішення прикладних

управлінських завдань. Підсумкова оцінка виставляється за рейтинговою 100-бальною та інституційною шкалами оцінювання і враховує такі ключові компоненти:

- змістовну наповненість (глибину розкриття теми, обґрунтованість авторських висновків, рівень володіння інструментарієм діагностики систем управління якістю та дотримання принципів академічної доброчесності);
- технічну якість оформлення (відповідність академічним стандартам, вимогам ДСТУ та внутрішнім положенням закладу освіти щодо структури та візуалізації аналітичних даних);
- рівень публічного захисту (вміння аргументувати власну позицію, володіння фаховим категоріальним апаратом та здатність до конструктивної дискусії з питань модернізації публічного сектору).

Загальна оцінка за виконання курсової роботи формується на основі трьох компонентів: зміст та якість дослідження (60%), оформлення (20%) та захист роботи (20%).

Змістовний блок (до 60 балів) оцінює рівень фахової компетентності здобувача, глибину аналізу системи управління якістю та здатність до проектування управлінських рішень.

| Критерій | Опис | Максимальна сума балів |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Актуальність і науковий апарат | Обґрунтування важливості обраної теми для модернізації публічного сектору України. Чіткість формулювання об'єкта, предмета, мети та завдань дослідження. | 10 |
| Теоретико-методологічний аналіз | Глибина опрацювання нормативно-правової бази, міжнародних стандартів якості (ISO, CAF, TQM) та сучасних наукових підходів до сервісно-орієнтованої держави. | 15 |
| Аналітико-діагностична частина | Результати діагностики системи управління якістю в конкретному органі влади чи установі. Наявність власного аналізу індикаторів ефективності, результатів моніторингу або опитувань громадян. | 20 |
| Проектно-рекомендаційна цілісність | Логічність викладу, наявність конкретних пропозицій щодо вдосконалення системи якості. Наявність висновків, що чітко відповідають поставленим завданням. | 10 |
| Академічна доброчесність* | Дотримання етичних норм дослідження, відсутність плагіату, коректність посилань на першоджерела та аналітичні звіти. | 5 |

*Для здобувачів спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування академічна доброчесність є фундаментом професійної етики, оскільки діяльність публічного службовця базується на принципах законності, прозорості та відповідальності перед суспільством.

Блок оформлення (до 20 балів) оцінює відповідність пояснювальної записки встановленим державним стандартам та академічним вимогам щодо структурування тексту, технічного дизайну ілюстративних матеріалів і коректності бібліографічного опису джерел.

| Критерій | Опис | Максимальна сума балів |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Стандарти ДСТУ | Правильність оформлення титулу, змісту, списку джерел (15–20 найменувань, включаючи НПА). | 10 |
| Фахова мова | Дотримання наукового стилю, термінологічна точність у сфері ПУА, відсутність помилок | 5 |
| Візуалізація | Якість схем управлінських процесів (напр. PDCA), таблиць та діаграм, що ілюструють результати | 5 |

Захист роботи (до 20 балів) – це перевірка професійної компетентності майбутнього соціального працівника.

| Критерій | Опис | Максимальна сума балів |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Презентація результатів | Здатність чітко та лаконічно викласти основні ідеї та пропозиції роботи (регламент – до 7 хв). | 10 |
| Фахова дискусія | Аргументовані відповіді на запитання, вільне володіння категоріальним апаратом управління якістю. | 10 |

Такий підхід дозволяє не лише констатувати обсяг засвоєних знань, а й верифікувати готовність майбутнього фахівця до реалізації сервісно-орієнтованої моделі державного управління, впровадження інноваційних стандартів якості (ISO, CAF) та прийняття ефективних управлінських рішень у динамічних умовах сучасного суспільно-політичного середовища.

Курсова робота зараховується, якщо студент отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації відповідно до Положення про організацію освітнього процесу НТУ «Дніпровська політехніка». Шкала оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти, прийнята в НТУ «Дніпровська політехніка» представлена в таблиці 4.1.

**Шкала оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти,
прийнята в НТУ «Дніпровська політехніка»**

| Рейтингова шкала | Інституційна шкала |
|------------------|--------------------------|
| 90–100 | відмінно /Excellent |
| 74–89 | добре /Good |
| 60–73 | задовільно /Satisfactory |
| 0–59 | незадовільно /Fail |

Оцінка за курсову роботу фіксується у відомості та індивідуальному навчальному плані.

Результати захисту здобувачами вищої освіти курсової роботи, пропозиції щодо подальшого удосконалення цього виду навчальної роботи щороку обговорюються на засіданні кафедри.

5. ПРОЦЕДУРА ЗАХИСТУ КУРСОВИХ РОБІТ

Захист курсової роботи є підсумковим етапом її виконання, що проводиться у терміни, визначені графіком освітнього процесу. Процедура захисту включає такі етапи:

1. Допуск до захисту: здобувач освіти подає завершену роботу керівнику (у друкованому або електронному вигляді) не пізніше ніж за 10 днів до дати захисту. Науковий керівник перевіряє роботу на відповідність вимогам та коректність цитувань. За умови позитивного висновку керівник допускає роботу до захисту.

2. Регламент публічного виступу: захист розпочинається з доповіді здобувача освіти, яка має тривати 5–7 хвилин. У доповіді обов'язково висвітлюються: актуальність теми; мета та об'єкт дослідження; ключові результати аналізу проблем управління якістю в публічній сфері; власні пропозиції – шляхи (напрямки, методи) вдосконалення та модернізації системи управління якістю.

3. Дискусія та відповіді на запитання: після доповіді здобувачеві ставляться запитання по суті дослідження (Додаток В). Здобувач освіти повинен продемонструвати: вміння оперувати професійною термінологією; здатність аргументовано захищати власні висновки; розуміння практичного застосування інструментів управління якістю в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування.

4. Оголошення результатів: оцінка виставляється за рейтинговою 100-бальною та інституційною шкалами оцінювання. Курсова робота з незадовільною оцінкою підлягає переробленню впродовж терміну, встановленого кафедрою. Курсова робота, написана на тему, не узгоджену з керівником, не затверджену в установленому порядку, або самостійно видозмінену студентом, для рецензування й захисту не приймається.

ПЕРЕЛІК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Основні джерела

1. Положення про організацію освітнього процесу Національного технічного університету «Дніпровська політехніка» / Мін-во освіти і науки України, Нац. техн. ун-т. Дніпро : НТУ «ДП», 2024. 46 с.

2. ДСТУ 3008-2015. Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлювання. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 26 с.

3. ДСТУ 8302:2015. Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2017. 16 с.

4. Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти Національного технічного університету «Дніпровська політехніка» / Мін-во освіти і науки України, Нац. техн. ун-т «Дніпровська політехніка». Дніпро : НТУ «ДП», 2024. 33 с.

5. Кодекс академічної доброчесності Національного технічного університету «Дніпровська політехніка». URL: https://old.nmu.org.ua/ua/content/activity/us_documents/Кодекс_академ_доброчес__2025.pdf

6. Політика щодо використання штучного інтелекту в діяльності Національного технічного університету «Дніпровська політехніка». URL: https://old.nmu.org.ua/ua/content/activity/us_documents/Політика_ШІ_2025.pdf.

7. Положення про систему запобігання та виявлення плагіату Національного технічного університету «Дніпровська політехніка» https://old.nmu.org.ua/ua/content/activity/us_documents/Положення_запобіг_виявл_плагіат-2025.pdf

8. 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>.

9. Загальна схема оцінювання CAF 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 CAF 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.

10. 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.

11. 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>.

12. 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 джерела

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 прогноз. 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://u-lead.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://снар.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>

Додаток А

**ПРИКЛАД ОФОРМЛЕННЯ
ТИТУЛЬНОГО АРКУША КУРСОВОЇ РОБОТИ**

Міністерство освіти і науки України
Національний технічний університет «Дніпровська політехніка»
Навчально-науковий інститут державного управління
Кафедра державного управління і місцевого самоврядування

КУРСОВА РОБОТА

з дисципліни «Управління якістю в публічній сфері»
на тему:

**«Еволюція підходів до управління якістю в публічному секторі: від
громадянина-клієнта до стейкхолдера»**

здобувача вищої освіти Вінниченка Олега Володимировича
(прізвище, ім'я, по-батькові)
академічної групи 281-23з-1 ІДУ
(шифр групи)
спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування
(код і назва спеціальності)
за ОПП Публічне управління та адміністрування
(назва ОПП)

Здобувач вищої освіти _____ О. В. Вінниченко
(підпис) (прізвище, ініціали)

Керівник курсової роботи
к.т.н., доц., доцент
кафедри державного
управління і місцевого
самоврядування _____ Т. В. Кравцова
(підпис) (прізвище, ініціали)

Дніпро

2025

ПРИКЛАД ЗМІСТУ КУРСОВОЇ РОБОТИ

ЗМІСТ

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ВСТУП..... | 3 |
| РОЗДІЛ 1 | |
| ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ПУБЛІЧНІЙ СФЕРІ..... | 5 |
| 1.1. Генезис концепцій якості: від адміністративного контролю до загального управління якістю (TQM) | 5 |
| 1.2. Модель «Громадянин-клієнт» у парадигмі нового державного менеджменту..... | 10 |
| 1.3. Міжнародні стандарти та інструменти оцінювання якості: досвід застосування моделі САФ..... | 16 |
| РОЗДІЛ 2 | |
| СУЧАСНА ТРАНСФОРМАЦІЯ ПІДХОДІВ: ВІД СЕРВІСНОЇ МОДЕЛІ ДО СТЕЙКГОЛДЕР-ОРІЄНТОВАНОГО УПРАВЛІННЯ | 21 |
| 2.1. Концепція стейкголдерів у публічному секторі: ідентифікація та класифікація груп інтересів | 21 |
| 2.2. Механізми залучення стейкголдерів до процесів управління якістю та співтворення суспільних благ | 27 |
| 2.3. Напрями модернізації системи управління якістю в Україні в контексті євроінтеграції та повоєнного відновлення | 34 |
| ВИСНОВКИ | 43 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 46 |
| ДОДАТКИ | 49 |

Орієнтовний перелік запитань під час захисту курсової роботи

1. Чим, на вашу думку, категорія «якість публічних послуг» принципово відрізняється від «якості товарів» у приватному секторі?
2. Поясніть сутність переходу від моделі «громадянин-клієнт» до моделі «громадянин-стейкгольдер». Які нові права та обов'язки це накладає на суб'єкта управління?
3. Які ключові принципи TQM (Total Quality Management) є найбільш складними для впровадження в українських реаліях публічної служби?
4. У чому полягає перевага моделі CAF (Common Assessment Framework) як інструменту самооцінювання порівняно зі зовнішнім аудитом?
5. Як міжнародні стандарти серії ISO 9001 корелюють із сучасним законодавством України про державну службу та адміністративні послуги?
6. Які методи діагностики проблем управління якістю ви використали у своїй роботі? Чому саме вони були обрані для вашого об'єкта дослідження?
7. Які «вузькі місця» у системі управління якістю ви виявили під час аналізу обраного органу влади (чи установи)?
8. Як ви оцінюєте рівень цифровізації вашого об'єкта дослідження? Чи впливає він на задоволеність громадян як ключових стейкгольдерів?
9. Які групи стейкгольдерів мають найбільший вплив на формування політики якості у вашому об'єкті дослідження?
10. Яким чином безпекові виклики (на прикладі вашого дослідження Херсонщини чи інших регіонів) змінили пріоритети в оцінюванні якості управління?
11. Охарактеризуйте вашу найбільш вагому практичну рекомендацію. Який саме управлінський недолік вона має усунути?
12. Які ресурси (фінансові, кадрові, часові) необхідні для впровадження запропонованих вами заходів з модернізації?
13. Як ви пропонуєте вимірювати ефективність від впровадження ваших рекомендацій? Назвіть конкретні індикатори успіху.
14. Які корупційні ризики ви бачите в існуючій системі управління якістю та як ваші пропозиції допоможуть їх мінімізувати?
15. Як ваші пропозиції узгоджуються з вектором євроінтеграції України та вимогами до публічної адміністрації країн-членів ЄС?

Навчальне видання

Маматова Тетяна Валеріївна

Кравцова Тетяна Василівна

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ПУБЛІЧНІЙ СФЕРІ

Методичні рекомендації до виконання курсової роботи
для здобувачів ступеня бакалавра
освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування»
спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування

Видано в авторській редакції.

Електронний ресурс.
Підписано до видання 10.02.2026. Авт. арк. 1,43.

Національний технічний університет «Дніпровська політехніка».
49005, м. Дніпро, просп. Дмитра Яворницького, 19.