МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

Кафедра _____Менеджмент_____
(найменування кафедри)

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

_____ВК ___Електронні послуги на місцевому рівні_____

(назва навчальної дисципліни)

Освітня програма:_____«Менеджмент організацій і адміністрування»_____
(назва освітньої програми)

Спеціальність: _____073 «Менеджмент»_____
(найменування спеціальності)

Галузь знань:___ 07 «Управління та адміністрування»_____

(найменування галузі знань)

Ступінь вищої освіти: _ _____Перший (бакалаврський рівень)_____
(Назва ступеня вищої освіти)

Затверджено на засіданні кафедри
____Менеджмент _____
(найменування кафедри)

Протокол від "_29"__08_ 2022 року № _1__

м. Запоріжжя _2022__

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	*ВК Електронні послуги на місцевому рівні* *Вибіркова дисципліна* *Цикл професійної підготовки*
Рівень вищої освіти	*Перший (бакалаврський) рівень*
Викладач	*к.е.н., доцент, доцент кафедри Шитікова Лариса Віталіївна*
Контактна інформація викладача	*Телефон кафедри:* (061) *7698-2-54* *телефони викладача: +38066-331-36-48, +38097-39-26-657 , E-mail викладача: larisashytikova@gmail.com*
Час і місце проведення навчальної дисципліни	*згідно до розкладу занять: https://zp.edu.ua/rozklad-zanyat-ta konsultaciy-19* *дистанційне навчання - https://moodle.zp.edu.ua/*
Обсяг дисципліни	*Кількість годин – загальний обсяг 90 годин кредитів – 3 кредити розподіл годин: 14 лекцій;14 практичних;62 самостійна робота* *вид контролю – залік*
Консультації	*Згідно з графіком консультацій*

2. Пререквізити і постреквізити навчальної дисципліни

Пререквізитами та постреквізитами дисципліни «Електронні послуги на місцевому рівні» є дисципліни згідно структурно-логічної схеми підготовки здобувача вищої освіти.

Загальні компетентності, які полегшують засвоєння дисципліни: ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; ЗК 8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

Спеціальні (фахові) компетентності, яка полегшує засвоєння дисципліни: С(Ф)К 10. Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації; С(Ф)К 12 Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення .

3. Характеристика навчальної дисципліни

Дисципліна "Електронні послуги на місцевому рівні" спрямована на формування комплексу професійної компетентності здобувачів вищої освіти, оновлення сучасних теоретичних і практичних знань з використанням новітніх інформаційних і комунікаційних технологій.

Інтегральна компетентність :

Здатність розв’язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук.

Загальні компетентності:

ЗК 3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.

ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

ЗК 8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 11. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

ЗК 12. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

- **фахові:**

С(Ф)К 1 Здатність визначати та описувати характеристики організації.

С(Ф)К 2. Здатність аналізувати результати діяльності організації, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища.

С(Ф)К 10. Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації.

С(Ф)К 11 Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління

С(Ф)К 12 Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення.

Очікувані програмні результати навчання:

ПРН 4 Демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень

ПРН 6 Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень

ПРН 11 Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації

4. Мета вивчення навчальної дисципліни

Формування комплексу професійної компетентності здобувачів вищої освіти, оновлення сучасних теоретичних і практичних знань з використанням новітніх інформаційних і комунікаційних технологій задля покращення рівня і якості електронних послуг громадянам і подальшого інноваційного розвитку публічної служби, формування у них умінь та навичок щодо: розробки та впровадження електронних державних послуг громадянам, бізнес-структурам та органам державної влади на базі сучасних інформаційно-комунікаційних технологій з метою модернізації системи управління, тим самим сприяючи інноваційним процесам в суспільстві на основі світових та європейських стандартів; ознайомлення з електронним урядуванням на місцевому рівні, основними поняттями цього курсу, нормативно-правовою базою з питань електронного урядування та надання управлінських послуг на місцевому рівні, сутністю, принципами, функціями, етапами впровадження та основними проблемами, пов'язаними з цим процесом; розробки, упровадження і застосування інтернету та інтранет-порталів.

5. Завдання вивчення дисципліни

Формування сучасних теоретичних та практичних знань, умінь та навичок з надання електронних управлінських послуг населенню на місцевому рівні, налагодження ефективних комунікацій з метою кращої підготовки до співробітництва та взаємодії в інформаційному суспільстві та суспільстві знань.

6. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні основи електронної взаємодії

Тема 1. Електронні послуги: поняття, характеристики, класифікація

Тема 2 Адміністративні та інші послуги: сутність, суб'єкти надання. Якість електронних адміністративних послуг

Тема 3. Модулювання процесів та регламентів надання послуг

Тема 4. Організаційно-управлінські засади запровадження електронних державних послуг

Тема 5. Розроблення та запровадження порталів органів влади

Змістовий модуль 2 Економічні та організаційні компоненти процессу надання електронних послуг

Тема 6 Організація надання електронних послуг

Тема 7 Інформаційна безпека. Система органів влади, що відповідають за інформаційну безпеку та захист інформації

Тема 8 Впровадження електронних адміністративних послуг в Україні на центральному та місцевому рівнях

Тема 9. Розвиток системи надання електронних послуг в Україні

Тема 10. Зарубіжний досвід надання електронних публічних послуг

7. План вивчення навчальної дисципліни

№ тижня	Назва теми	Форми організації навчання	Кількість годин
1.	Тема 1. Електронні послуги: поняття, характеристики, класифікація. Тема 2 Адміністративні та інші послуги: сутність, суб'єкти надання. Якість електронних адміністративних послуг	Лекція	2
2.	Адміністративні та інші послуги: сутність, суб'єкти надання. Якість електронних адміністративних послуг	Практичне заняття	2
3.	Тема 3. Модулювання процесів та регламентів надання послуг	Лекція	2
4.	Тема 4. Організаційно-управлінські засади запровадження електронних державних послуг	Практичне заняття	2
5.	Тема 4. Організаційно-управлінські засади	Практичне заняття	2

	запровадження електронних державних послуг		
6.	Тема 5. Розроблення та запровадження порталів органів влади	Лекція	2
7.	Розроблення та запровадження порталів органів влади	Практичне заняття	2
Рубіжний (модульний) контроль 1			
8.	Тема 6. Організація надання електронних послуг Тема 7. Інформаційна безпека. Система органів влади, що відповідають за інформаційну безпеку та захист інформації	Лекція	2
9	Інформаційна безпека. Система органів влади, що відповідають за інформаційну безпеку та захист інформації	Практичне заняття	2
10	Тема 8. Впровадження електронних адміністративних послуг в Україні на центральному та місцевому рівнях Тема 9. Розвиток системи надання електронних послуг в Україні	Лекція	2
11	Тема 8. Впровадження електронних адміністративних послуг в Україні на центральному та місцевому рівнях	Практичне заняття	2
12	Тема 9. Розвиток системи надання електронних послуг в Україні	Практичне заняття	2
13	Тема 10. Зарубіжний досвід надання електронних публічних послуг	Лекція	2
14	Тема 10. Зарубіжний досвід надання електронних публічних послуг	Практичне заняття	2
Рубіжний (модульний) контроль 2			
15	Підсумковий контроль (залік)		

8. Самостійна робота

Самостійна робота (СР) – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються здобувачами вищої освіти під методичним керівництвом викладача, але без його безпосередньої участі. СР є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом під час позааудиторної навчальної роботи здобувача вищої освіти.

Метою СР є засвоєння в повному обсязі навчальної програми та послідовне формування у здобувачів вищої освіти самостійності як риси характеру, що відіграє суттєву роль у формуванні сучасного фахівця вищої кваліфікації.

Основними формами СР є такі:

- опрацювання теоретичних основ прослуханого лекційного матеріалу;
- вивчення окремих тем або питань, що передбачені для самостійного опрацювання;
- підготовка до практичних занять та виконання домашніх завдань;
- систематизація вивченого матеріалу курсу перед написанням модульних контрольних робіт та підготовка до різних форм поточного контролю.

Тема	**Види робіт**	**Кількість**
Тема 1. Електронні послуги: поняття, характеристики, класифікація	1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел. 2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань. 4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій.	6
Тема 2. Адміністративні та інші послуги: сутність,	1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел.	

суб'єкти надання. Якість електронних адміністративних послуг	2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань. 4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій.	6	
Тема 3. Модулювання процесів та регламентів надання послуг	1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел. 2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань. 4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій.	6	
Тема 4. Організаційно-управлінські засади запровадження електронних державних послуг	1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел. 2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань. 4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій.	6	
Тема 5. Розроблення та запровадження порталів органів влади	1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел. 2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань. 4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій. 5. Систематизація вивченого матеріалу модуля перед написанням модульної контрольної роботи.	6	
Тема 6. Організація надання електронних послуг.	1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел. 2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань. 4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій.	6	
Тема 7. Інформаційна безпека. Система органів влади, що відповідають за інформаційну безпеку та захист інформації	1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел. 2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань. 4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій.	6	
Тема 8. Впровадження електронних адміністративних послуг в Україні на центральному та місцевому рівнях	1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел. 2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання. 3. Підготовка до практичного заняття,	6	

	виконання домашніх завдань. 4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій.	
Тема 9. Розвиток системи надання електронних послуг в Україні	1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел. 2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань. 4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій.	8
Тема 10. Зарубіжний досвід надання електронних публічних послуг	1. Опрацювання прослуханого лекційного матеріалу та літературних джерел. 2. Розгляд питань, що передбачені для самостійного опрацювання. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань. 4. Підготовка рефератів, доповідей, презентацій. 5. Систематизація вивченого матеріалу модуля перед написанням модульної контрольної роботи.	6

Консультативна допомога здобувачам вищої освіти надається у таких формах:
- особиста зустріч викладача і здобувача вищої освіти за графіком консультацій (https://zp.edu.ua/rozklad-zanyat-ta-konsultaciy-19) - один раз на тиждень або за попередньою домовленістю;
- листування за допомогою електронної пошти larisashytikova@gmail.com (у форматі 24/7 кожного дня);
- відеозустріч, аудіоспілкування або повідомлення у сервісах Viber, WhatsApp (за графіком консультацій викладача);
- спілкування по телефону (з 10.00 до 12.00 кожен день крім вихідних та святкових днів).

9. Система та критерії оцінювання курсу

Засоби оцінювання:

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів з дисципліни «Електронні послуги на місцевому рівні», згідно Рекомендації з навчально-методичного забезпечення у Національному університеті «Запорізька політехніка»* є:

- залік / екзамен;
- поточне усне опитування;
- оцінка виконання практичних завдань;
- стандартизовані тести;
- командні проекти;
- аналітичні звіти, реферати, ессе;
- розрахункові та розрахунково-графічні роботи;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- розрахункові роботи;
- оцінка виконання та захисту контрольної роботи (для заочної форми навчання)
- інші види індивідуальних та групових завдань;
- підсумковий контроль у формі екзамену по екзаменаційних білетах .

* Рекомендації з навчально-методичного забезпечення у Національному університеті «Запорізька політехніка» / Укладачі: С.Б. Бєліков та ін. Запоріжжя: Навчальний відділ, Навчально-методичний відділ, НУ «Запорізька політехніка». 2019. 18 с.

Критерії оцінювання

Згідно з Положенням про організацію освітнього процесу в Національному

університеті «Запорізька політехніка»**, контрольні заходи включають в себе вхідний, поточний, рубіжний (модульний, тематичний, календарний), відстрочений, підсумковий та семестровий контроль, а також комплексні контрольні роботи та ректорські контрольні роботи.

Система контролю знань здобувачів вищої освіти з дисципліни «Електронні послуги на місцевому рівні» включає в себе вхідний, поточний, рубіжний та підсумковий контроль. Також, за окремим наказом ректора, може проводиться ректорський контроль знань здобувачів вищої освіти.

Вхідний контроль проводиться на початку вивчення нового курсу з метою визначення рівня підготовки здобувачів вищої освіти з дисциплін, які забезпечують цей курс. Контроль проводиться на першому занятті за завданнями, які відповідають програмі попередньої дисципліни. Для дисципліни «Електронні послуги на місцевому рівні» такими дисциплінами є «Економічна теорія», «Менеджмент організацій», «Економіка і фінанси підприємств».

За результатами вхідного контролю розробляються заходи з надання індивідуальної допомоги здобувачам вищої освіти, коригування освітнього процесу.

Поточний контроль проводиться викладачами під час аудиторних занять. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки здобувачів вищої освіти до виконання конкретної роботи.

Об'єктами поточного контролю знань здобувачів вищої освіти з дисципліни «Електронні послуги на місцевому рівні» є:

- відвідування лекційних та практичних занять;
- систематичність та активність роботи на практичних заняттях;
- виконання обов’язкових завдань самостійної роботи;
- виконання індивідуальних дослідницьких завдань (за вибором здобувача вищої освіти або викладача);
- участь в конференціях, конкурсах наукових робіт та інноваційних проектів, олімпіадах.

Для здобувачів вищої освіти *денного відділення* поточний контроль та оцінювання знань здобувачів вищої освіти здійснюється за наступними напрямами:

- робота на лекціях (присутність на лекційних заняттях, участь в експресопитуванні (тестуванні); участь у навчальній дискусії);
- робота на практичних заняттях (присутність на заняттях, доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни, усне опитування, тестування, рішення практичних задач, участь у навчальній дискусії, обговоренні ситуаційного завдання, участь у діловій грі, тощо).

Результати поточного контролю (поточна успішність) є основною інформацією під час проведення заліку і враховуються викладачем при визначенні результатів рубіжного контролю та підсумкової оцінки з дисципліни.

Рубіжний (модульний, тематичний, календарний) контроль – це контроль знань здобувачів вищої освіти після вивчення логічно завершеної частини навчальної програми дисципліни. Проводиться у вигляді модульної контрольної роботи або за результатом поточного контролю.

Підсумковий контроль з дисципліни проводиться з метою оцінювання результатів навчання на певному освітньому ступені або на окремих його завершених етапах за 100-бальною системою, національною шкалою та шкалою ЄКТС.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувача вищої освіти.

Семестровий контроль з дисципліни «Електронні послуги на місцевому рівні» проводиться у формі семестрового заліку в обсязі навчального матеріалу, визначеного робочою програмою навчальної дисципліни, і в терміни, встановлені робочим навчальним планом, індивідуальним навчальним планом здобувача вищої освіти

** Положення про організацію освітнього процесу Національного університету «Запорізька політехніка» / Укладачі: В. Грешта та ін. НУ «Запорізька політехніка», 2021. 41 с.

Завдання заліку включають теоретичні питання з курсу та практичне завдання.

Також передбачається порядок зарахування пропущених занять: усне відпрацювання

пропущеної теми на встановлених за графіком викладача консультаціях з наданням конспекту лекційного або практичного заняття.

Підсумкова оцінка із дисципліни, яка виставляється в залікову відомість, є сумою балів за різні види навчальної роботи.

Кожен змістовний модуль оцінюється за 100-бальною шкалою.

Під час контролю враховуючи види робіт, які надані в таблиці.

КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ				
Види роботи		Кількість	Оцінка за 1 вид роботи	Всього за вид
1 Письмова робота				
1.1	Тести	10	3	30
1.2	Теоретичні питання	2	10	20
	УСЬОГО	12	-	50
2 Робота студента на протязі модульного тижня				
2.1	Конспект лекцій	1	5	5
2.2	Рішені і здані практичні завдання	1	5	5
2.3	Тести для поточного контролю	10	3	30
2.4	Самостійна робота студента	1	5	5
2.5	Присутність на занятті	1	5	5
	УСЬОГО	6	-	50
	РАЗОМ	100 балів		

Підсумковий контроль визначається як середня двох контролів за перший та другий модулі.

Розподіл балів, які отримують студенти при поточному оцінюванні знань (залік)

Поточне тестування та самостійна робота										Сума
Змістовий модуль №1					Змістовий модуль №2					
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	Т10	
	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100

Т1, Т2 ... Т10 – теми змістових модулів.

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за національною шкалою	
	для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
60 – 100	60 – 100	зараховано
1-59	незадовільно	не зараховано

10. Політика курсу

Політика відвідування аудиторних занять (особиста присутність здобувача вищої освіти на заняттях). В умовах впровадження онлайн-освіти за наявності об'єктивних причин (наприклад: лікарняні, стажування, мобільність, індивідуальний графік, знаходження на карантині і т. інш.) та за узгодженням з викладачем, освоєння навчальної дисципліни здобувачами вищої освіти може здійснюватись самостійно, на засадах академічної доброчесності. При цьому щотижня здобувач вищої освіти має звітувати через електронну пошту або через систему дистанційного навчання Moodle про стан виконання завдань та раз на тиждень – за графіком консультацій - виходити на онлайн-консультацію.

Політика дедлайнів. Здобувач вищої освіти зобов'язаний дотримуватись крайніх термінів (дата для аудиторних видів робіт або час в системі дистанційного навчання Moodle), до яких

має бути виконано певне завдання. За наявності поважних причин (відповідно до інформації, яку надано деканатом) здобувач вищої освіти має право на складання індивідуального графіку вивчення окремих тем дисципліни.

Політика академічної доброчесності. Дотримання академічної доброчесності здобувачами вищої освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю, досягнення результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право та суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації; використання достовірної інформації з офіційних джерел при виконанні проектних завдань.

Політика дотримання прав та обов'язків здобувачів вищої освіти. Права і обов'язки здобувачів вищої освіти відображено у п.7.5 Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті «Запорізька політехніка» (https://zp.edu.ua/uploads/dept_nm/Polozhennia_pro_organizatsiyu_osvitnoho_protsesu.pdf).

Політика конфіденційності та захисту персональних даних. Обмін персональними даними між викладачем і здобувачем вищої освіти в межах вивчення дисципліни, їх використання відбувається на основі закону України «Про захист персональних даних» (https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text). Стаття 10, п. 3 «Використання персональних даних працівниками суб'єктів відносин, пов'язаних з персональними даними, повинно здійснюватися лише відповідно до їхніх професійних чи службових або трудових обов'язків. Ці працівники зобов'язані не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків, крім випадків, передбачених законом. Таке зобов'язання чинне після припинення ними діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених законом».