

АКАДЕМІЯ ПРАЦІ, СОЦІАЛЬНИХ ВІДНОСИН І ТУРИЗМУ

Кафедра публічного управління та публічної служби

Проректор з навчально-педагогічної роботи

“ЗАТВЕРДЖУЮ”
І.С. Чорнодід
“ 30 ” червня 2025 року



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Електронні послуги

(шифр і назва навчальної дисципліни)

підготовки бакалаврів

(назва ступеня вищої освіти)

Спеціальність **D4 «Публічне управління та адміністрування»**
(шифр і назва спеціальності)

Освітня програма **Публічне управління та адміністрування**

Факультет **Юридичний**
(назва факультету)

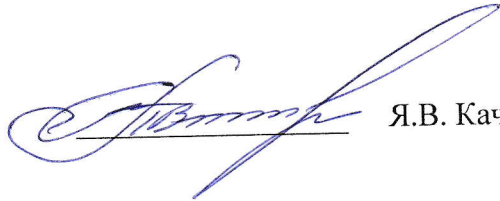
Робочу програму навчальної дисципліни «Електронні послуги» розроблено на основі освітньої програми та робочого навчального плану підготовки фахівців освітнього ступеня «Бакалавр» за спеціальністю D4 «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійною програмою «Публічне управління та адміністрування», та відповідних нормативних документів.

Розробник:

Васильєва Н.В., доктор наук з державного управління, професор.

Погоджено:

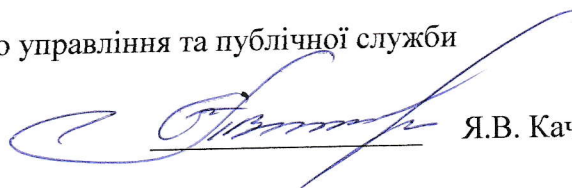
Гарант освітньої програми

 Я.В. Качан

Робоча програма ~~презентована~~ на засіданні кафедри публічного управління та публічної служби

Протокол від «23» червня 2025 року № 11

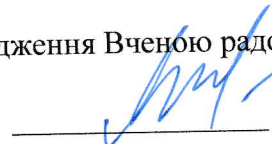
Завідувач кафедри публічного управління та публічної служби

 Я.В. Качан

«23» червня 2025 року

Обговорено та рекомендовано до затвердження Вченою радою юридичного факультету

Декан юридичного факультету

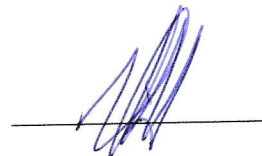
 Я.В. Журавель

“25” червня 2025 року, протокол № 10

Схвалено науково-методичною радою Академії

Протокол від “30” червня 2025 року № 10

Голова

 І.С. Чорнодід

“30” червня 2025 року

ВСТУП

Робоча програма навчальної дисципліни розроблена на основі Національної рамки кваліфікацій України, «Положення про організацію освітнього процесу в Академії праці, соціальних відносин та туризму» від 12 червня 2025 року, Протокол №11, освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня підготовки за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування» та інших відповідних нормативних документів.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів: 5	Галузь знань: D Публічне управління та адміністрування	Обов'язкова	
Змістових модулів – 2	Спеціальність: D4 Публічне управління та адміністрування	Рік підготовки:	
Індивідуальні завдання з модульного контролю		3-й	3-й
Загальна кількість годин – 150/150		Семестр	
		6-й	6-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4, самостійної роботи студента – 45 Тижневих годин для заочної форми навчання: аудиторних – 7, самостійної роботи студента – 64	Освітній рівень: перший (бакалавр)	Лекції	
		30 год.	12 год.
		Семінарські	
		30 год.	9 год.
		Лабораторні	
		- год.	- год.
		Самостійна робота	
		90 год.	129 год.
		Індивідуальні завдання: 0 год.	
		Вид контролю: екзамен	

2. Пояснювальна записка

Вивчення питання формування та реалізації політики в сфері надання електронних послуг має вагомe значення для впровадження ефективного інклюзивного публічного управління. Усвідомлення ролі цифрових технологій у наданні публічних послуг, забезпеченні прозорості діяльності органів публічної влади, спрощенні доступу громадян до сервісів сприяє підвищенню ефективності управлінських процесів, зменшенню бюрократичних бар'єрів, зміцненню довіри до владних інституцій та розвитку інклюзивного цифрового середовища.

Навчальна дисципліна є теоретико-методологічною основою, яка забезпечує базову підготовку фахівців з публічного управління та адміністрування, орієнтуючись на впровадження електронних інструментів у всі сфери публічного управління. Дисципліна входить до циклу гуманітарної та соціально-економічної підготовки бакалаврів за

спеціальністю «Публічне управління та адміністрування».

Мета навчальної дисципліни: сформувати у здобувачів цілісне уявлення про сутність, види та особливості надання електронних послуг у різних секторах економіки та суспільного життя, розкрити принципи сервісної держави, інституційної спроможності органів публічної влади, навчити методам організації, забезпечення, безпеки, оцінювання, моніторингу та контролю електронних сервісів з урахуванням міжнародних стандартів, євроінтеграційних вимог, викликів воєнного та повоєнного періодів.

Основними завданнями навчальної дисципліни «Електронні послуги» є:

- опанувати фундаментальні теоретичні й методологічні основи розвитку сервісної держави, а також концепції надання електронних послуг у різних галузях (адміністративні, соціальні, освітні, медичні, транспортні, житлово-комунальні та інші);

- розуміти принципи, закономірності, методи, підходи, механізми функціонування цифрових сервісів, забезпечення кібербезпеки та підвищення довіри до органів публічної влади;

- дослідити нормативно-правове, інституційне, кадрове, організаційне, інноваційне та фінансове забезпечення цифрових сервісів у національному та міжнародному контекстах, сформувати навички критичного мислення, аналізу, планування та впровадження покращень у системі надання публічних послуг;

- вміти проводити оцінювання, моніторинг і контроль якості електронних послуг із використанням міжнародних стандартів та інструментів бенчмаркінгу, розвинути здатність застосовувати світовий досвід у сфері надання електронних послуг для вирішення завдань на різних рівнях публічного управління.

Міждисциплінарні зв'язки: дана дисципліна є складовою частиною циклу фундаментальних дисциплін для підготовки здобувачів за спеціальністю D4 «Публічне управління та адміністрування». Для опанування даної дисципліни попередньо потрібно пройти низку курсів за навчальним планом.

3. Результати навчання

Вивчення дисципліни формує у здобувачів програмні компетентності (загальні та спеціальні), які передбачені освітньою програмою підготовки бакалавра з галузі знань «Публічне управління та адміністрування»:

Загальні компетентності:

ЗК1. Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями.

ЗК2. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК5. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

ЗК8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК9. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з 7 різних джерел.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

СК2. Здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів.

СК4. Здатність використовувати в процесі підготовки і впровадження управлінських рішень сучасні ІКТ.

СК5. Здатність використовувати систему електронного документообігу.

СК6. Здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій.

СК8. Здатність готувати проекти управлінських рішень та їх впроваджувати.

СК9. Здатність впроваджувати інноваційні технології.

Програмні результати:

РН4. Знати структуру та особливості функціонування сфери публічного управління та адміністрування.

РН5. Знати стандарти, принципи та норми діяльності у сфері публічного управління та адміністрування.

РН6. Знати основні нормативно-правові акти та положення законодавства у сфері публічного управління та адміністрування.

РН8. Розуміти та використовувати технології вироблення, прийняття та реалізації управлінських рішень.

РН9. Знати основи електронного врядування.

РН10. Уміти користуватися системою електронного документообігу.

РН11. Уміти здійснювати пошук та узагальнення інформації, робити висновки і формувати рекомендації в межах своєї компетенції.

РН12. Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування.

РН13. Використовувати методи аналізу та оцінювання програм сталого розвитку.

4. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Концептуальні засади надання електронних публічних послуг

Тема 1. Маркетинг і менеджмент послуг

Маркетингова концепція у сервісній державі, відмінності маркетингу публічних і комерційних сервісів. Дослідження потреб цільових аудиторій, сегментація споживачів і ринку електронних послуг. Маркетинг у кризових умовах, соціальний маркетинг. Інструменти просування послуг, комунікаційні канали. Менеджмент як інструмент управління якістю послуг. Брендинг і репутаційний менеджмент. Використання CRM-систем та автоматизованих платформ. Міжнародні стандарти та український досвід управління якістю. Міжнародний досвід маркетингу послуг. Зворотній зв'язок, оцінка задоволеності користувачів та ефективності маркетингових стратегій.

Тема 2. Концепції сервісної держави та електронного врядування у розвитку електронних послуг

Характеристика сервісної держави, відмінність сервісної моделі від бюрократичної, людиноцентризм і клієнтоорієнтованість. Електронне врядування як інструмент реалізації сервісної функції держави: інституційні та правові засади розвитку. Еволюція розвитку сфери послуг, роль цифрової трансформації у наданні публічних послуг: перехід від офлайн до онлайн послуг, глобальні тренди та євроінтеграційні фактори впливу на розвиток сервісів. Вплив електронних послуг на якість життя громадян і розвиток регіонів, принципи доступності, прозорості та відкритості. Міжнародний досвід і стандарти розвитку сервісної держави.

Тема 3. Класифікація та характеристики електронних послуг

Основні типи електронних послуг (B2B, B2C, G2C, G2B). Принципи класифікації послуг, галузеві особливості та крос-секторальні рішення. Адміністративні електронні послуги. Житлово-комунальні електронні сервіси. Соціальні (пенсійне забезпечення, допомоги), медичні (eHealth), освітні (e-реєстрація, дистанційне навчання), культурні та спортивні, транспортні (e-квиток, GPS-навігація), в сфері туризму та дозвілля e-сервіси.

Тема 4. Нормативно-правове та інституційне забезпечення електронних публічних послуг

Законодавча база України, підзаконні акти, стандарти та регламенти. Інституційна

спроможність: роль органів публічної влади у розвитку електронних сервісів, механізми міжвідомчої координації. Децентралізація та її вплив на доступність публічних послуг. Партнерство держави, бізнесу і громадськості, взаємодія з громадським сектором. Інституційна спроможність у кризових ситуаціях. Міжнародні договори та гармонізація з правом ЄС в сфері надання цифрових послуг.

Змістовий модуль 2. Забезпечення, безпека та оцінювання надання електронних послуг

Тема 5. Кадрове, організаційне, інноваційне, фінансове забезпечення електронних послуг

Кадровий потенціал і професійні компетентності. Система підготовки та підвищення кваліфікації персоналу. Мотивація персоналу та розвиток сервісної культури, у т.ч. в умовах воєнного стану. Лідерство та сучасні управлінські підходи до цифрових проєктів. Організаційна модель управління сервісами. Управління змінами при цифровій трансформації. Інноваційні технології та стартапи у сфері публічних послуг. Джерела фінансування цифрових сервісів. Бюджетне, грантове, приватне фінансування сервісів. Публічно-приватне партнерство (ДПП) у сфері послуг. Інвестиційна привабливість електронних сервісів. Фінансові ризики і методи їх зниження, економічна ефективність інвестицій у цифрові сервіси.

Тема 6. Безпека та довіра суспільства до електронних публічних послуг

Основи кіберзахисту і кібербезпеки. Основні кіберзагрози для електронних послуг. Аутентифікація, авторизація і захист персональних даних користувачів. Криптографія та захист транзакцій. Національні та європейські стандарти безпеки. Технічні та програмні засоби захисту. Сертифікація у сфері кіберзахисту. Психологічний аспект довіри. Захист під час воєнного стану. Протидія шахрайству та хакерським атакам. Аудит інформаційної безпеки. Підвищення кібергігієни користувачів.

Тема 7. Оцінювання, моніторинг і контроль у сфері надання електронних публічних послуг

Роль, значення, мета, завдання, принципи та критерії оцінки, моніторингу і контролю. Методи збору і аналізу даних. Показники якості, доступності та ефективності. Види та інструменти контролю. Особливості контролю під час воєнного стану. Бенчмаркінг і порівняльний аналіз, методи моніторингу. Системи управління якістю (ISO 9001, CAF, EFQM), міжнародні стандарти та вимоги ЄС. KPI та їх вимірювання. Внутрішній та зовнішній аудит. Використання результатів для управлінських рішень. Перспективи розвитку системи оцінки та моніторингу.

Тема 8. Євроінтеграція та інклюзивність електронних публічних послуг

Євроінтеграційні вимоги до е-послуг. Принципи універсального дизайну. Цифрова інклюзія. Стандарти ЄС щодо доступності. Гармонізація законодавства України з нормами ЄС. Міжнародні програми технічної допомоги. Кращі практики інклюзивних сервісів у Європі. Аудит доступності. Роль громадських організацій. Вплив воєнного стану на інклюзивність. Соціальна орієнтованість та інклюзивність цифрових сервісів, універсальний дизайн.

5. Тематичний план навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	Денна форма						Заочна форма					
	всього	у тому числі					всього	у тому числі				
		л	с	лаб	інд	с.р.		л	с	лаб	інд	с.р.
Змістовий модуль 1. Концептуальні засади надання електронних публічних послуг												
Тема 1. Маркетинг і менеджмент послуг	20	4	4			12	19	2	1			16
Тема 2. Концепції сервісної держави та електронного врядування у розвитку електронних послуг	20	4	4			12	19	2	1			16
Тема 3. Класифікація та характеристики електронних послуг	14	2	2			12	18	1	1			16
Тема 4. Нормативно-правове та інституційне забезпечення електронних публічних послуг	20	4	4			12	18	1	1			16
Разом за модулем 1	76	14	14			48	36	6	4			64
Змістовий модуль 2. Забезпечення, безпека та оцінювання надання електронних послуг												
Тема 5. Кадрове, організаційне, інноваційне, фінансове забезпечення електронних послуг	20	4	4			12		2	1			16
Тема 6. Безпека та довіра суспільства до електронних публічних послуг	18	4	4			10		2	1			16
Тема 7. Оцінювання, моніторинг і контроль у сфері надання електронних публічних послуг	18	4	4			10		1	2			16
Тема 8. Євроінтеграція та інклюзивність електронних публічних послуг	18	4	4			10		1	2			16
Разом за модулем 2	74	16	16			42	114	6	6			64
Усього годин	150	30	30			90	150	12	10			128

6. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1.	Тема 1. Маркетинг і менеджмент послуг	4	1
2.	Тема 2. Концепції сервісної держави та електронного врядування у розвитку електронних послуг	4	1
3.	Тема 3. Класифікація та характеристики електронних послуг	2	1
4.	Тема 4. Нормативно-правове та інституційне забезпечення електронних публічних послуг	4	1
5.	Тема 5. Кадрове, організаційне, інноваційне, фінансове забезпечення електронних послуг	4	1
6.	Тема 6. Безпека та довіра суспільства до електронних публічних послуг	4	1
7.	Тема 7. Оцінювання, моніторинг і контроль у сфері надання електронних публічних послуг	4	2
8.	Тема 8. Євроінтеграція та інклюзивність електронних публічних послуг	4	2
9.	РАЗОМ	30	10

7. Самостійна та індивідуальна робота

Самостійна робота здобувача (СРС) – це форма організації навчального процесу, яка дозволяє здобувачу опанувати навчальний матеріал поза аудиторією шляхом: самостійного опанування лекційного матеріалу, додаткових тем або питань для поглибленого розуміння вивченого матеріалу; виконання завдань на семінарські (практичні, лабораторні) заняття; підготовки до поточного та заключного контролю; виконання індивідуальних завдань: пошук та аналіз джерел за обраною проблематикою, написання рефератів (за визначеною темою), фахових статей або тез у матеріали наукових конференцій, аналітичних записок тощо. Тематична доповідь за результатами письмової роботи та участь в її обговоренні можуть бути предметом окремого оцінювання викладачем або враховуватись ним при оцінці інших форм контролю.

№	Тема і зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		д.ф.н.	з.ф.н.
1.	Маркетинг і менеджмент послуг (робота з рекомендованою літературою, підготовка до семінарського заняття: ознайомитись із теоретичними основами з цього питання; на наданому викладачем матеріалі (розв'язання задачі у сфері публічного управління): розкрити маркетингову концепцію у сервісній державі, відмінності маркетингу публічних і комерційних сервісів).	12	16
2.	Концепції сервісної держави та електронного врядування у розвитку електронних послуг (робота з рекомендованою літературою, підготовка до семінарського заняття: ознайомитись із теоретичними основами з цього питання; на наданому викладачем матеріалі (розв'язання задачі у сфері публічного управління): розкрити еволюцію розвитку сфери	12	16

	послуг, визначити роль цифрової трансформації у наданні публічних послуг: перехід від офлайн до онлайн послуг, глобальні тренди й євроінтеграційні фактори впливу на розвиток сервісів.		
3.	Класифікація та характеристики електронних послуг (робота з рекомендованою літературою, підготовка до семінарського заняття: ознайомитись із теоретичними основами з цього питання; на наданому викладачем матеріалі (розв'язання задачі у сфері публічного управління): проаналізувати стан надання електронних послуг).	12	16
4.	Нормативно-правове та інституційне забезпечення електронних публічних послуг (робота з рекомендованою літературою, підготовка до семінарського заняття: ознайомитись із теоретичними основами з цього питання; на наданому викладачем матеріалі (розв'язання задачі у сфері публічного управління): дослідити участь органів публічної влади у розвитку електронних сервісів; визначити вплив децентралізаційних процесів на доступність публічних послуг; оцінити стан партнерства між державою, бізнесом і громадським сектором у кризових ситуаціях).	12	16
5.	Кадрове, організаційне, інноваційне, фінансове забезпечення електронних послуг (робота з рекомендованою літературою, підготовка до семінарського заняття: ознайомитись із теоретичними основами з цього питання; на наданому викладачем матеріалі (розв'язання задачі у сфері публічного управління): оцінити кадровий потенціал і професійні компетентності; організаційну модель управління сервісами; розкрити інноваційні технології та стартапи у сфері публічних послуг, джерела фінансування цифрових сервісів).	12	16
6.	Безпека та довіра суспільства до електронних публічних послуг (робота з рекомендованою літературою, підготовка до семінарського заняття: ознайомитись із теоретичними основами з цього питання; на наданому викладачем матеріалі (розв'язання задачі у сфері публічного управління): проаналізувати практики кіберзахисту і кібербезпеки).	10	16
7.	Оцінювання, моніторинг і контроль у сфері надання електронних публічних послуг (робота з рекомендованою літературою, підготовка до семінарського заняття: ознайомитись із теоретичними основами з цього питання; на наданому викладачем матеріалі (розв'язання задачі у сфері публічного управління): розкрити роль, значення, критерії оцінки, моніторингу і контролю).	10	16
8.	Євроінтеграція та інклюзивність електронних публічних послуг (робота з рекомендованою літературою, підготовка до семінарського заняття: ознайомитись із теоретичними основами з цього питання; на наданому викладачем матеріалі (розв'язання задачі у сфері публічного управління): розкрити практики соціальної орієнтованості й інклюзивності цифрових сервісів).	10	16
9.	Разом	90	128

8. Методи навчання та форми оцінювання

При викладанні дисципліни застосовуються різні методи навчання. Зокрема, на семінарських заняття проводяться: робота в малих групах; дискусії у форматі круглого столу, мозкові атаки, що дозволяє під час розв'язання складних завдань, здійснювати обмін думками, формулювати та висловлювати власну точку зору, критично оцінювати власні ідеї і колег, переконувати опонентів, обирати оптимальний варіант тощо; кейс-метод передбачає огляд реальних проблемних управлінських ситуацій, складних конфліктних випадків та інше; презентації надають уяву про певні досягнення і результати проведеної роботи.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ (МН)

- МН1 – словесний метод (лекція, проблемне викладання, дискусія тощо);
- МН2 – індукція і дедукція (логічний аспект);
- МН3 – стимулювання та мотивація до навчання (зацікавлення та відповідальне ставлення);
- МН4 – письмовий та усний контроль і самоконтроль;
- МН5 – проблемно-пошуковий (творче мислення та пізнавальна активність);
- МН6 – самостійна робота (управління навчанням);
- МН7 – наочні (презентація, ілюстрація, демонстрація, спостереження);
- МН8 – практична робота (практичні, семінарські, творчі завдання);
- МН9 – робота з навчально-методичною та науковою літературою, нормативно-правовою базою й інтернет джерелами (конспектування, тезування, аналіз);
- МН10 – відеометод (використання інформаційних технологій, комп'ютерних засобів навчання: дистанційні, веб-орієнтовані, мультимедійні тощо);
- МН11 – ситуацій, робота в парах;
- МН12 – дослідний (класифікація, узагальнення, систематизація, проблемно-пошуковий, евристичний, виділення проблемного та пріоритетного в навчальному матеріалі);
- МН13 – аналізу і діагностики ситуацій;
- МН14 – проектний, кейс-метод, моделювання;
- МН15 – практичні (постановка та виконання проблемно-ситуаційних завдань, програмування);
- МН16 – інструктаж, консультування;
- МН17 – брейнстормінг (мозковий штурм), ігрові (ділові, імітаційні ігри).

ФОРМИ ОЦІНЮВАННЯ – за:

- ФО1 – спостереження, аналіз результатів виконання практичних і самостійних завдань;
- ФО2 – тестові завдання;
- ФО3 – аналіз відповідей під час екзамену/заліку;
- ФО4 – аналіз контрольних робіт;
- ФО5 – аналіз звітної документації;
- ФО6 – публічний захист;
- ФО7 – зміст і форму презентації виконаних завдань;
- ФО8 – участь у практичних заходах;
- ФО9 – розв'язання завдань на прикладі реальних об'єктів (кейс-ситуації, ділові ігри тощо);
- ФО10 – комплексність звіту (реферату, есе тощо);
- ФО11 – роботу в команді;
- ФО12 – використання сучасних інформаційних технологій;
- ФО13 – творчий підхід у процесі наукового пошуку;
- ФО14 – зміст і форму аналітичних робіт.

9. Контрольні заходи

Вибір методів контролю знань доводиться здобувачам до відома на першому семінарському занятті.

Поточний контроль – при оцінюванні засвоєння здобувачами навчального матеріалу враховується їх активність під час лекційних і семінарських занять, результати виконання самостійної роботи та індивідуальних завдань, може проводитись проміжне тестування.

Модульний контроль є частиною поточного контролю, проводиться наприкінці кожного змістового модулю та дозволяє перевірити засвоєння здобувачем пройденого матеріалу шляхом проведення тестування або контрольної роботи.

Підсумковий контроль здійснюється у формі екзамену/заліку.

Розподіл балів, які отримують здобувачі денної та заочної форм навчання

№	Види роботи	Змістові модулі (всього балів)		Підсумковий контроль	Загальна сума
		Модуль 1	Модуль 2		
1.	Відвідування лекцій та участь в інтерактивній взаємодії під час лекції	10	10		20
2.	Активність на семінарських (практичних) заняттях	15	15		30
3.	Модульний контроль	10	10		20
4.	Екзамен/залік	-	-	30	30
5.	Разом	35	35	30	100

Критерії оцінювання.

Загальна трудомісткість дисципліни – 100 балів, із них:

Поточний контроль. Бали, отримані впродовж семестру розподіляються наступним чином: робота на семінарських (практичних, лабораторних) заняттях (відповіді, виконання завдань, захист робіт), пропуски підлягають обов'язковому відпрацюванню на консультаціях шляхом проведення індивідуальних співбесід за темами відповідних занять. Загальна сума становить 70 балів. Присутність на лекціях і семінарах не оцінюється в балах. Здобувач, який повністю виконав програму навчальної дисципліни (відвідування лекцій, робота на семінарських заняттях, модульний контроль тощо) допускається до підсумкового контролю.

Підсумковим контролем є екзамен/залік – 30 балів, який здійснюється відповідно до вимог «Положення про організацію освітнього процесу в Академії праці, соціальних відносин і туризму».

Шкала оцінювання: національна та ECTS

100-бальна рейтингова система оцінювання	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90 – 100	A – відмінно	5 – відмінно
82 – 89	B – дуже добре	4 – добре
74 – 81	C – добре	
64 – 73	D – задовільно	3 – задовільно
60 – 63	E – достатньо	
35 – 59	FX – незадовільно з можливістю повторного складання	2 – незадовільно

0 – 34	F – незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	
--------	---	--

11. Питання для самоконтролю

1. Маркетингова концепція у сервісній державі, відмінності маркетингу публічних і комерційних сервісів.
2. Дослідження потреб цільових аудиторій, сегментація споживачів і ринку електронних послуг.
3. Маркетинг у кризових умовах, соціальний маркетинг.
4. Інструменти просування послуг, комунікаційні канали.
5. Менеджмент як інструмент управління якістю послуг.
6. Брендинг і репутаційний менеджмент.
7. Використання CRM-систем та автоматизованих платформ.
8. Міжнародні стандарти та український досвід управління якістю.
9. Міжнародний досвід маркетингу послуг.
10. Зворотній зв’язок, оцінка задоволеності користувачів та ефективності маркетингових стратегій.
11. Характеристика сервісної держави, відмінність сервісної моделі від бюрократичної, людиноцентризм і клієнтоорієнтованість.
12. Електронне врядування як інструмент реалізації сервісної функції держави: інституційні та правові засади розвитку.
13. Еволюція розвитку сфери послуг, роль цифрової трансформації у наданні публічних послуг: перехід від офлайн до онлайн послуг, глобальні тренди та євроінтеграційні фактори впливу на розвиток сервісів.
14. Вплив електронних послуг на якість життя громадян і розвиток регіонів, принципи доступності, прозорості та відкритості.
15. Міжнародний досвід і стандарти розвитку сервісної держави.
16. Основні типи електронних послуг (B2B, B2C, G2C, G2B).
17. Принципи класифікації послуг, галузеві особливості та крос-секторальні рішення.
18. Адміністративні та житлово-комунальні електронні сервіси.
19. Соціальні, медичні, освітні, культурні та спортивні, транспортні, в сфері туризму та дозвілля е-сервіси.
20. Законодавча база України, підзаконні акти, стандарти та регламенти.
21. Інституційна спроможність: роль органів публічної влади у розвитку електронних сервісів, механізми міжвідомчої координації.
22. Децентралізація та її вплив на доступність публічних послуг.
23. Партнерство держави, бізнесу і громадськості, взаємодія з громадським сектором.
24. Інституційна спроможність у кризових ситуаціях.
25. Міжнародні договори та гармонізація з правом ЄС в сфері надання цифрових послуг.
26. Кадровий потенціал і професійні компетентності.
27. Система підготовки та підвищення кваліфікації персоналу.
28. Мотивація персоналу та розвиток сервісної культури, у т.ч. в умовах воєнного стану.
29. Лідерство та сучасні управлінські підходи до цифрових проєктів.
30. Організаційна модель управління сервісами.
31. Управління змінами при цифровій трансформації.
32. Інноваційні технології та стартапи у сфері публічних послуг.
33. Джерела фінансування цифрових сервісів. Публічно-приватне партнерство

(ДПП) у сфері послуг.

34. Інвестиційна привабливість електронних сервісів.
35. Фінансові ризики і методи їх зниження, економічна ефективність інвестицій у цифрові сервіси.
36. Основи кіберзахисту і кібербезпеки. Основні кіберзагрози для електронних послуг.
37. Аутентифікація, авторизація і захист персональних даних користувачів.
38. Національні та європейські стандарти безпеки. Технічні та програмні засоби захисту.
39. Психологічний аспект довіри.
40. Захист під час воєнного стану. Протидія шахрайству та хакерським атакам.
41. Аудит інформаційної безпеки. Підвищення кібергігієни користувачів.
42. Роль, значення, мета, завдання, принципи та критерії оцінки, моніторингу і контролю.
43. Показники якості, доступності та ефективності.
44. Види та інструменти контролю. Особливості контролю під час воєнного стану.
45. Бенчмаркінг і порівняльний аналіз, методи моніторингу.
46. Системи управління якістю (ISO 9001, CAF, EFQM), міжнародні стандарти та вимоги.
47. КРІ та їх вимірювання. Внутрішній та зовнішній аудит.
48. Принципи універсального дизайну. Цифрова інклюзія.
49. Гармонізація законодавства України з нормами ЄС.
50. Аудит доступності. Роль громадських організацій.
51. Вплив воєнного стану на інклюзивність.
52. Соціальна орієнтованість та інклюзивність цифрових сервісів, універсальний дизайн.

12. Методичне забезпечення

Навчально-методичний комплекс вивчення дисципліни складається з: робочої програми, методичних рекомендацій для виконання практичних робіт, додаткові матеріали, завдання для контролю тощо.

13. Список рекомендованих джерел

Основна та додаткова література:

1. Васильєва Н. В. Електронні публічні послуги як складова регіональної політики цифрової трансформації та сталого розвитку. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2025. № 9.
2. Васильєва, Н. В. Забезпечення доступності публічних послуг через синергію електронного врядування, цифрової комунікації та національної безпеки. *Проблеми сучасних трансформацій*. Серія: право, публічне управління та адміністрування. 2025. № 17. URL : <https://doi.org/10.54929/2786-5746-2025-17-02-05>
3. Васильєва Н. В., Прилішко С. М., Бойко О. П. Комунікативна стратегія територіальної громади як інструмент залучення громадян до місцевих процесів: компетентнісний і гендерний підходи. *Таврійський науковий вісник*. Серія: Публічне управління та адміністрування. 2022. № 3. С. 86-92. URL : <https://doi.org/10.32851/tnv-pub.2022.3.12>
4. Деякі питання документування управлінської діяльності : постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 р. № 55. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#Text>
5. Деякі питання електронної взаємодії електронних інформаційних ресурсів :

постанова Кабінету Міністрів України від 08.09.2016 р. № 606. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/606-2016-%D0%BF#Text>

6. Деякі питання Національної програми інформатизації : постанова Кабінету Міністрів України від 02.02.2024 р. № 119. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/119-2024-%D0%BF#Text>

7. Деякі питання створення, адміністрування та забезпечення функціонування засобу інформатизації : постанова Кабінету Міністрів України від 21.02.2025 р. № 205. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/205-2025-%D0%BF#Text>

8. Конвенція про кіберзлочинність Ради Європи від 23.11.2001 р. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_575#Text

9. Конституція України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>

10. Наказ про затвердження Методичних рекомендацій щодо методології складення показників Індексу цифрової економіки та суспільства (DESI) <https://thedigital.gov.ua/regulations/nakaz-pro-zatverdzhennya-metodichnih-rekomendacij-shodo-metodologiyi-skladennya-pokaznikiv-indeksu-cifrovoyi-ekonomiki-ta-suspilstva-desi>

11. Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації : Указ Президента України від 05.05.2011 р. № 547/2011. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/547/2011#Text>

12. Питання реалізації пілотного проекту впровадження технологій електронного урядування : розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.03.2010 р. № 360-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/360-2010-%D1%80#Text>

13. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>

14. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>

15. Про електронні комунікації : Закон України від 16.12.2020 р. № 1089-IX. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text>

16. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>

17. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики : постанова Кабінету Міністрів України від 03.11.2010 р. № 996. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF#Text>

18. Про запровадження Національної системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства : постанова Кабінету Міністрів України від 28.11.2012 р. № 1134. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1134-2012-%D0%BF#Text>

19. Про затвердження Положення про набори даних, які підлягають оприлюдненню у формі відкритих даних : постанова Кабінету Міністрів України від 21.10.2015 р. № 835. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/835-2015-%D0%BF#Text>

20. Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 р. № 295. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/295-2012-%D0%BF#Text>

21. Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні : Указ Президента України від 31.07.2000 р. № 928/2000. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/928/2000#Text>

22. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи "Електронний Уряд" : постанова Кабінету Міністрів України від 24.02.2003 р. № 208. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/208-2003-%D0%BF#Text>

23. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

24. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. URL :

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>

25. Про медіа : Закон України від 13.12.2022 р. № 2849-IX. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2849-20#n2351>

26. Про національну безпеку України : Закон України від 21.06.2018 р. № 2469-VIII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2469-19#Text>

27. Про правовий захист баз даних : Директива Європейського Парламенту та Ради Європи від 11.03.1996 р. № 96/9/ЄС. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_241#Text

28. Про публічні консультації : Закон України від 20.06.2024 р. № 3841-IX. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3841-20#Text>

29. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.09.2017 р. № 649-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/649-2017-%D1%80#Text>

30. Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації : розпорядження Кабінету Міністрів України від 08.11.2017 р. № 797-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/797-2017-%D1%80#Text>

31. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>

32. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації : розпорядження Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 р. № 67-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text>

33. Про схвалення Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів : розпорядження Кабінету Міністрів України від 05.09.2012 р. № 634-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/634-2012-%D1%80#Text>

34. Про схвалення Стратегії комунікації з питань європейської інтеграції України на період до 2026 року : розпорядження Кабінету Міністрів України від 09.12.2022 р. № 1155-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1155-2022-%D1%80#Text>

35. Про схвалення Стратегії комунікацій у сфері запобігання та протидії корупції на період до 2025 року і затвердження операційного плану заходів з її реалізації : розпорядження Кабінету Міністрів України від 22.12.2023 р. № 1203-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1203-2023-%D1%80#Text>

36. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80#Text>

37. Про функціонування Реєстру публічних електронних реєстрів : Постанова Кабінету Міністрів України; Порядок, **Опис**, **Перелік** від 01.09.2023 № 969. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/969-2023-%D0%BF#Text>

38. Публічне управління та адміністрування : навч.-практ. посіб. (для підготовки здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня ОПП за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування») / Н. Балашова, Н. Васильєва, В. Воротін, А. Іванов, Я. Качан та ін. ; за наук. ред. д-ра наук держ. упр., проф. Н. В. Васильєвої; канд. наук держ. упр., доц. Я. В. Качан та канд. наук держ. упр., доц. В. Б. Сухомлина. Київ, 2025.

39. Публічне управління: правові, організаційні та соціальні проблеми розвитку : монографія / за наук. ред. : д.держ.упр., проф. М. І. Лахижі; к.держ.упр., доц. Я. В. Качан, канд. держ. упр., доц. В. Б. Сухомлина. Київ, 2025.

40. Стратегія розвитку інноваційної діяльності України на період до 2030 року. URL : <https://thedigital.gov.ua/regulations/strategiya-rozvitku-innovacijnoyi-diyalnosti-ukrayini-na-period-do-2030-roku>