

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра економіки та менеджменту



## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### Техніка адміністративної діяльності та організація надання адміністративних послуг (назва навчальної дисципліни)

рівень вищої освіти \_\_\_\_\_ Другий (магістерський) рівень вищої освіти \_\_\_\_\_  
галузь знань \_\_\_\_\_ D Бізнес, адміністрування та право \_\_\_\_\_  
(шифр і назва)  
спеціальність \_\_\_\_\_ D3 Менеджмент \_\_\_\_\_  
(шифр і назва)  
освітня програма \_\_\_\_\_ Адміністративний менеджмент \_\_\_\_\_  
(шифр і назва)  
спеціалізація \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_  
(шифр і назва)  
вид дисципліни \_\_\_\_\_ обов'язкова \_\_\_\_\_  
(обов'язкова / за вибором)  
факультет \_\_\_\_\_ Економічний \_\_\_\_\_

2025 / 2026 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою економічного факультету «26» серпня 2025 року, протокол № 18

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: **Олександр ЖАДАН**, доктор наук з державного управління, професор, професор закладу вищої освіти кафедри економіки та менеджменту

Програму схвалено на засіданні кафедри економіки та менеджменту  
Протокол від «26» серпня 2025 року № 1

Програму схвалено на засіданні кафедри економіки та менеджменту  
Протокол від «26» серпня 2025 року, протокол № 1  
В.о. завідувач кафедри економіки та менеджменту

 Лариса ТЄШЕВА

Програму погоджено з гарантом освітньої професійної програми  
(керівником проектної групи) Адміністративний менеджмент

Гарант освітньої професійної програми (керівник проектної групи)

 Лариса ТЄШЕВА

Програму погоджено науково-методичною комісією економічного факультету

Протокол від «26» серпня 2025 року № 1

Голова науково-методичної комісії економічного факультету

 Дар'я ЗАГОРСЬКА

## ВСТУП

Програма навчальної дисципліни “Техніка адміністративної діяльності та організація надання адміністративних послуг” складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки

другого (магістерського) рівня вищої освіти  
(назва рівня вищої освіти, освітньо-кваліфікаційного рівня)

спеціальність D3 Менеджмент

освітня програма Адміністративний менеджмент

### 1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни – формування систематизованого уявлення про сучасні засади адміністративної діяльності в сфері організації надання адміністративних послуг.

#### 1.2. Основні завдання вивчення дисципліни

- засвоєння теоретико-методологічних основ адміністративної діяльності в сфері організації надання адміністративних послуг;
- вивчення правових і нормативних вимог, особливостей, організаційно-методичних підходів і технологічних схем надання адміністративних послуг в Україні;
- набуття навичок у застосуванні теоретичних знань в процесі розробки технологічних схем і організаційно-методичного забезпечення надання адміністративних послуг.

1.3. Кількість кредитів: денна форма навчання – 4 кредити;  
заочна (дистанційна) форма навчання – 4 кредити.

1.4. Загальна кількість годин: денна форма навчання – 120 год.;  
заочна (дистанційна) форма навчання – 120 год.

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
Обов'язкова	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
1-й	1-й
Семестр	
1-й	1-й
Лекції	
16 год.	6 год.
Практичні, семінарські заняття	
16 год.	4 год.

Лабораторні заняття	
- год.	- год.
Самостійна робота	
88 год.	110 год.
у т.ч. індивідуальні завдання	
10	10

#### 1.6. Перелік компетентностей, що формує дана дисципліна

##### *Загальні компетентності:*

ЗК1. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні;

ЗК2. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності);

ЗК4. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети;

ЗК6. Здатність генерувати нові ідеї (креативність);

ЗК7. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу

##### *Фахові компетентності:*

СК1. Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів;

СК4. Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації;

СК7. Здатність розробляти проекти, управляти ними, виявляти ініціативу та підприємливість;

СК9. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію;

СК11. Здатність забезпечувати реалізацію засад державної політики у сфері надання адміністративних послуг;

СК12. Здатність застосовувати норми адміністративного права для регулювання відносин управлінського характеру, що виникають у сфері державного управління;

СК13. Здатність впроваджувати цифрові рішення в управлінських процесах публічного та корпоративного секторів;

#### 1.7. Перелік результатів навчання, що формує дана дисципліна

ПРН1. Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в не передбачуваних умовах;

ПРН2. Ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення;

ПРН6. Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність;

ПРН13. Вміти планувати і здійснювати інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення організації (підрозділу).

ПРН14. Застосовувати норми адміністративного права для регулювання відносин управлінського характеру, що виникають у сфері державного управління;

ПРН15. Застосовувати цифрові інструменти, платформи та аналітичні рішення для ефективного управління організаційними процесами в публічному, корпоративному та неприбутковому секторах;

ПРН16. Формувати та оцінювати політики публічного значення в контексті соціальних змін, сталого розвитку та євроінтеграції.

1.8. Пререквізити: дисципліна викладається у першому семестрі першого курсу магістерської підготовки.

## **2. Тематичний план навчальної дисципліни**

### *Розділ 1. Теоретичні основи техніки адміністративної діяльності в сфері організації надання адміністративних послуг*

#### *Тема 1. Сутнісна характеристика адміністративної діяльності в сфері надання адміністративних послуг*

*Зміст:* Сутність та зміст адміністративної діяльності в сфері надання адміністративних послуг. Концепція сервісної держави як основа формування доктрини адміністративних послуг. Поняття адміністративних послуг та їх місце серед інших публічних послуг. Основні проблеми отримання адміністративних послуг з точки зору споживачів послуг та органів влади.

#### *Тема 2. Державна політика і законодавство України щодо адміністративних послуг*

*Зміст:* Тенденції у державній політиці в сфері адміністративних послуг. Потреби та перспективи реформи адміністративних послуг. Закон «Про адміністративні послуги» та підзаконні акти на його виконання.

#### *Тема 3. Цифрові технології в системі надання адміністративних послуг*

*Зміст:* Сутність електронних адміністративних послуг. Єдиний державний вебпортал електронних послуг. Реєстр адміністративних послуг. Світовий досвід цифровізації адміністративних послуг.

### *Розділ 2. Зміст техніки адміністративної діяльності з надання адміністративних послуг в Україні*

#### *Тема 4. Сутність та статус центру надання адміністративних послуг*

*Зміст:* Інтегрований офіс як основа побудови центру надання адміністративних послуг. Моделі ЦНАП. Особливості ЦНАП в умовах

укрупнення територіальних громад. Юридичний статус ЦНАП.

*Тема 5. Техніка адміністративної діяльності щодо створення ЦНАП*

*Зміст:* Визначення необхідності створення ЦНАП. Вибір та облаштування приміщення. Формування переліку послуг. Вибір організаційно-правового статусу. Загальна підготовча робота при відкритті ЦНАП.

*Тема 6. Організація роботи ЦНАП*

*Зміст:* Організація внутрішнього простору ЦНАП та його зонування. Режим роботи ЦНАП та управління чергою. Веб-сторінка ЦНАП. Особливості консультування у ЦНАП. Документообіг ЦНАП та програмно-технічне забезпечення.

*Тема 7. Персонал ЦНАП*

*Зміст:* Вимоги щодо кваліфікації персоналу ЦНАП. Зміст діяльності адміністратора. Роль керівника ЦНАП. Залученість персоналу до змін та підвищення його кваліфікації. Розрахунок кількості працівників/робочих місць. Організація робочого часу працівників.

*Тема 8. Оцінка якості надання адміністративних послуг*

*Зміст:* Визначення вимог щодо якості надання адміністративних послуг. Формування критеріїв оцінювання якості послуг і стандартів їх надання. Формування переліку інструментів та методики фіксування інформації для оцінки якості послуг. Планування оцінювання якості послуг та аналіз отриманої інформації.

### 3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с.р.		л	п	лаб.	інд.	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Розділ 1. Теоретичні основи техніки адміністративної діяльності в сфері організації надання адміністративних послуг</b>												
Тема 1. Сутнісна характеристика адміністративної діяльності в сфері надання адміністративних послуг	14	2	2	-	1	9	18	2	2	-	1	13
Тема 2. Державна політика і законодавство	16	2	2	-	1	11	14			-	1	13

України щодо адміністративних послуг												
Тема 3. Цифрові технології в системі надання адміністративних послуг	16	2	2	-	1	11	14			-	1	13
Разом за розділом 1	46	6	6	-	3	31	46	2	2	-	3	39
<b>Розділ 2. Зміст техніки адміністративної діяльності з надання адміністративних послуг в Україні</b>												
Тема 4. Сутність та статус центру надання адміністративних послуг	14	2	2	-	2	8	18	2	2	-	2	12
Тема 5. Техніка адміністративної діяльності щодо створення ЦНАП	16	2	2	-	2	10	14			-	2	12
Тема 6. Організація роботи ЦНАП	14	2	2	-	1	9	14	2		-	1	11
Тема 7. Персонал ЦНАП	14	2	2	-	1	9	14			-	1	13
Тема 8. Оцінка якості надання адміністративних послуг	16	2	2	-	1	11	14			-	1	13
Разом за розділом 2	74	10	10	-	7	47	74	4	2	-	7	61
<b>Усього годин</b>	120	16	16	-	10	78	120	6	4	-	10	100

#### 4. Теми семінарських (практичних, лабораторних) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Сутнісна характеристика адміністративної діяльності в сфері надання адміністративних послуг	2	2
2	Державна політика і законодавство України щодо адміністративних послуг	2	
3	Цифрові технології в системі надання адміністративних послуг	2	
4	Сутність та статус центру надання адміністративних послуг	2	2
5	Техніка адміністративної діяльності щодо створення ЦНАП	2	
6	Організація роботи ЦНАП	2	
7	Персонал ЦНАП	2	
8	Оцінка якості надання адміністративних послуг	2	
	Разом	16	4

## 5. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Вивчення наукової літератури та конспектування першоджерел за темами 1-8	40	50
2	Підготовка до виконання презентаційних та практичних завдань за темами 1-8	30	40
3	Підготовка до контрольної роботи за темами 1-8	18	20
	Разом	88	110

## 6. Індивідуальні завдання

Робочим навчальним планом підготовки здобувачів вищої освіти денної та заочної форм навчання за даною освітньо-професійною програмою передбачено індивідуальне завдання у формі контрольної роботи.

Варіанти завдань в навчально-методичному комплексі дисципліни та розміщені у системі дистанційного навчання Moodle <https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=14581>.

## 7. Методи навчання

Викладання дисципліни здійснюється шляхом читання лекцій, проведення практичних занять і самостійної роботи. Програмою передбачено наступні методи навчання:

1) лекції, спрямовані на поглиблення теоретичних уявлень щодо опанування термінологічної системи різних галузей знань та діяльності при стандартизації продукції (процесів, робіт, послуг);

2) практичні заняття, в ході яких опрацьовуються питання основних вимог до розроблення, затвердження та впровадження стандартів;

3) самостійна робота

для здобувачів денної форми навчання

передбачає підготовку здобувачів самостійної роботи, яка повинна бути складена у визначений викладачем термін з підготовкою презентацій та практичних завдань, виконання контрольної роботи.

для здобувачів заочної форми навчання

передбачає підготовку здобувачів до виконання самостійного завдання, яке повинно бути складене до початку заліково-екзаменаційної сесії, та контрольної роботи. План виконання завдань наведений у навчально-методичному комплексі дисципліни;

4) консультація – форма індивідуальної роботи здобувача із викладачем, спрямована на вирішення труднощів, які виникли під час вивчення лекційного матеріалу та самостійної роботи, і за наявності бажання здобувача отримати більш поглиблене знання стосовно предмету навчальної дисципліни.



## 8. Методи контролю

Система оцінювання сформованих компетентностей у студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою. Відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу в Харківському національному університеті імені В. Н. Каразіна», контрольні заходи включають: поточний та підсумковий контроль.

Організація поточного контролю знань студентів денної форми навчання  
Об'єктами поточного контролю знань студентів є:

- систематичність й активність роботи студентів впродовж семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни «Техніка адміністративної діяльності та організація надання адміністративних послуг» на практичних заняттях;

- виконання завдання для самостійного опрацювання;

- виконання контрольних завдань протягом семестру.

Оцінюванню підлягають відповіді, які надаються студентами в процесі експрес-контролю або під час обговорення питань.

При контролі самостійної роботи оцінюванню будуть підлягати роботи, виконані студентами при підготовці до практичних завдань. Види робіт та характер завдань (самостійне опрацювання окремих питань дисципліни, вирішення завдань) визнаються викладачем у процесі вивчення дисципліни протягом семестру. Додатковими балами заохочується участь студентів у науково-практичних конференціях, семінарах, тренінгах, спрямованих на набуття практичних навичок за обраною спеціальністю.

Організація поточного контролю студентів заочної форми навчання

Поточний контроль знань студентів здійснюється у формі перевірки виконаної студентом самостійної роботи на практичних заняттях та як результат написання контрольної роботи.

Поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення практичних занять і оцінюється сумою набраних балів. Максимальна сума балів за семестр складає 70 балів.

Для допуску до підсумкового контролю мінімальна сума балів, яку студент має набрати протягом семестру – 20 балів.

Максимально 30 балів дається за контрольну роботу.

Підсумковий контроль, що проводиться у формі заліку, відповідно до графіку навчального процесу.

## 9. Схема нарахування балів

для денної форми навчання

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання									Сума
Розділ 1			Розділ 2					Контрольна робота	
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8		
8	8	8	8	16	5	5	12	30	100

T1, T2 ... – теми розділів.

для заочної (дистанційної) форми навчання

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання									Сума
Розділ 1			Розділ 2					Контрольна робота	
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8		
8	8	8	8	16	5	5	12	30	100

### Критерії оцінювання навчальних досягнень

Вивчення курсу супроводжується проведенням поточного та підсумкового контролю за якістю отриманих здобувачами знань.

За результатами вивчення тем 1, 2 передбачено виконання презентаційних завдань, кожне з яких оцінюється максимально по 8 балів за кожне. За результатами вивчення теми 3 виконується практичне завдання (8 балів). Поточний контроль знань з першого модуля дисципліни (теми 1-3) проводиться у формі тестування (максимальна оцінка 8 балів). За результатами вивчення тем 4, 5 передбачено виконання практичного завдання, яке оцінюється максимально по 16 балів. Вивчення тем 6, 7 завершується виконанням реферативно-презентаційної роботи (10 балів). Поточний контроль знань з другого модуля дисципліни (теми 4-8) проводиться у формі тестування (максимальна оцінка 12 балів).

Підсумкова контрольна робота оцінюється максимально у 30 балів, які розподіляються на 28 балів за зміст роботи та 2 за своєчасність виконання роботи.

### Критерії оцінювання контрольної роботи

Показник, що оцінюється	Критерії оцінювання
Своєчасність 0-2	Контрольна робота складена у встановлений викладачем термін. У разі складання роботи після встановленого терміну бали за своєчасність не виставляються.
Зміст роботи 0-28	<ul style="list-style-type: none"> <li>- самостійність виконання;</li> <li>- правильне використання інструментів, методів, систем і підходів, які необхідні для управління і забезпечення якості адміністративних послуг;</li> <li>- докладно розглянуті вказані стандарти, звертаючи увагу на вимоги до побудови, викладення, оформлення і змісту стандартів;</li> <li>- грамотність і коректність інтерпретації результатів та висновків;</li> <li>- відповідність формальним критеріям (структура, послідовність та логічність, обґрунтованість аргументації та висновків, грамотність, якість оформлення тощо).</li> </ul>

У якості контролю передбачено опитування з метою виявлення та закріплення знань, а також загальний рівень розуміння здобувачем змісту базових понять та категорій курсу.

### Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка
	для дворівневої шкали оцінювання
90 – 100	зараховано
70-89	
50-69	
1-49	не зараховано

## 10. Рекомендована література

### Основна література

1. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування. Збірник матеріалів / Тимошук В.П., Добрянська Н.Л., Курінний О.В., Школьний Є.О. та ін. ; заг. ред. Тимошука В.П., Курінного О.В. Київ, 2015. 428 с.

2. Гендерний посібник. Рекомендації та практичні приклади інтегрування комплексного гендерного підходу у роботу ЦНАП. Київ: «U-LEAD з Європою», 2019. 86 с.

3. Діяльність центрів надання адміністративних послуг в умовах децентралізації: досвід, аналіз, методичні рекомендації / О. Андрєєв, П. Остапенко. 2017. 96 с.

4. Жадан О.В. Адміністративні послуги в системі місцевого самоврядування: світовий досвід та українські реалії. *Експерт: парадигми юридичних наук і державного управління: електронне наукове видання*. 2022. № 2 (20). Квітень-травень. Київ : Видавництво Ліра-К, 2022. 188 с. С. 178-187. URL: <https://maup.com.ua/ua/ekspert/vypusky/2-20-2022.html>.

5. Жадан О.В. Електронне урядування як платформа розвитку цифровізації системи надання адміністративних послуг. *Теорія та практика державного управління*. 2024. №2(79). С. 63-76. <https://doi.org/10.26565/1727-6667-2024-2-03>.

6. Жадан О.В., Гончаренко М.В. Технологічні аспекти надання адміністративних послуг органами місцевого самоврядування. *Експерт: парадигми юридичних наук і державного управління: електронне наукове видання*. 2022. № 1 (19). Лютий-березень. Київ : Видавництво Ліра-К, 2022. 114 с. С. 80-90. URL: <https://maup.com.ua/ua/ekspert/vypusky/1-19-2021.html>.

7. Навчальний посібник з надання адміністративних послуг для адміністраторів центрів Дії (центри надання адміністративних послуг): Посібник / Андрєєв О. В., Гугля О. С., Маценко М. М., Ткач Н. О., Шамрай Н. В. К., 2020. 263 с.

8. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В.Тимошук; Асоціація міст України. К., ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.

9. Посібник з інформування та залучення населення до роботи ЦНАП. Збірник інструментів та рекомендацій на усіх етапах створення та роботи ЦНАП. Київ: «U-LEAD з Європою», 2019. 68 с.

10. Посібник зі співробітництва територіальних громад у сфері адміністративних послуг. Збірник практик та рекомендацій для ЦНАП. Київ: «U-LEAD з Європою», 2020. 70 с.

11. Про адміністративні послуги: Закон України від 6 верес. 2012 р. № 5203-VI. URL: [https:// zakon.rada.gov.ua](https://zakon.rada.gov.ua).

### **Допоміжна література**

1. Бригілевич І. Практичний посібник «Діяльність ЦНАП та оцінка якості надання адміністративних послуг» підготовлено в рамках діяльності Проекту міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст» (Проект ПРОМІС). Київ, 2017. 40 с.

2. Електронне урядування та електронна демократія: навч. посіб.: у 15 ч. / за заг. ред. А.І. Семенченка, В.М. Дрешпака. К., 2017.

3. Роль громадськості у покращенні якості адміністративних послуг / В. Тимошук, Є. Школьник, А. Колохіна, Є. Бородін; за заг. ред. В. Тимошука. К.: ФОП Москаленко О.М., 2017. 73 с.

4. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. К. : НАДУ, 2008. 104 с.

5. Тимошук В. Адміністративні послуги: посібник / Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». К.: ТОВ «Софія-А». 2012. 104 с.

6. Тренінговий посібник. Збірник тренінгів по підготовці персоналу належних ЦНАП. Київ: «U-LEAD з Європою», 2019. 116 с.

7. Як створити належний ЦНАП. Досвід Програми «U-LEAD з Європою» (оновлена редакція). Київ: «U-LEAD з Європою», 2021. 200 с.

8. Як створити ЦНАП, вільний від корупції? Посібник з рекомендаціями щодо прозорості та запобігання корупційним ризикам на всіх етапах створення та функціонування ЦНАП. Київ: «U-LEAD з Європою», 2020. 129 с.

### **11. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення**

1. Офіційний веб-портал Верховної Ради України. – Режим доступу: <http://portal.rada.gov.ua>.

2. Офіційний сайт Державної служби статистики України. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.

3. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>.

4. Офіційний сайт Національної парламентської бібліотеки України. – Режим доступу: <http://profy.nplu.org/lsite/fi>.

5. Офіційний сайт Рахункової палати України. – Режим доступу: <http://www.ac-rada.gov.ua/>.

### **Рекомендоване методичне забезпечення**

1. Навчально-методичний комплекс з дисципліни «Техніка адміністративної діяльності та організація надання адміністративних послуг»  
<https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=14581>.