**ОРГАНІЗАЦІЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ЗАКЛАДАХ ОСВІТИ,**

**КУЛЬТУРИ ТА СПОРТУ**

**Викладач:** *доктор економічних наук, доцент Томарева-Паталахова Вікторія Валеріївна*

**Кафедра:** *бізнес-адміністрування і менеджменту зовнішньоекономічної діяльності, VІ корпус, ауд. 108*

**E-mail:** *masvvi@outlook.com*

**Телефон:***(067) 12-49-929*

|  |  |
| --- | --- |
| **Освітня програма, рівень вищої освіти:** | МенеджментМенеджмент закладів освіти, культури та спортуМагістр  |
| **Статус дисципліни:** | цикл професійної та практичної підготовки  |
| **Кредити ECTS** | 4 | **Навч. рік:** | 2020-21 | **Рік навчання** | 2 | **Тижні** | 2 |
| **Кількість годин** | 120 | **Кількість змістових модулів** | 6 | **Лекційні заняття**– 8**Практичні заняття**– 4**Самостійна робота**– 108 |
| **Вид контролю:** | Залік |  |
| **Посилання на курс в Moodle** | https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=2423 |
| **Консультації:** *особисті – вівторок, четвер, з 11:30 до 12:30, VІ корпус, ауд. 108;*  *дистанційні – Viber та Zoom, за попередньою домовленістю.*  |

**ОПИС КУРСУ**

Мета навчальної дисципліни: засвоєння теоретичних, методологічних та правових основ організації адміністративних послуг у сферах освіти, культури та спорту.

Основні поняття: послуга, адміністративна послуга, публічна влада, адміністративний орган, державні органи, місцеві органи, виконавча влада, центр надання адміністративних послуг.

За результатами вивчення курсу студент має ***знати***

-теоретичні, методологічні та правові основи регулювання надання адміністративних послуг;

- основні концептуальні засади нового публічного менеджменту та напрями його реалізації в публічному секторі на засадах менеджменту;

- основні інструменти нового публічного менеджменту у сфері адміністративних послуг на засадах менеджменту;

-  характеристику сучасним інструментам організації надання адміністративних послуг на основі впровадження інформаційно-комунікаційних технологій;

-                   закордонну й українську практику організації надання адміністративних послуг.

***вміти***

-       аналізувати діяльність центрів надання адміністративних послуг;

-       застосовувати інструменти бенчмаркінгу, аутсорсингу;

-       надавати суспільні послуги через ваучери;

-        розрізняти механізм роботи  «магазинів послуг» і системи агентств для надання послуг на рівні місцевого самоврядування.

*Використання новітніх програмних засобів під час виконання практичних завдань розвине як загальні, так і професійні цифрові компетенції слухачів.*

**ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ**

**У разі успішного завершення курсу студент зможе:**

*- забезпечувати процес управління персоналом необхідною інформацією та документацією,*

*- будувати активну кадрову політику організації, зокрема визначати основні заходи з її формування та реалізації;*

*- проводити об’єктивний аналіз кадрової роботи на основі кадрового моніторингу;*

*- будувати раціональну структуру кадрової служби підприємства;*

*- застосовувати основні статті трудового законодавства в Україні за ситуацією;*

*- формувати згуртований трудовий колектив організації та управляти ним; характеризувати індивідуальні особливості (сильні та слабкі риси характеру) працівника підприємства;*

*- аналізувати ефективність роботи персоналу; аналізувати етапи набору персоналу;*

*- застосовувати нетрадиційні методи набору персоналу;*

*- проводити співбесіду з кандидатами на вакантні посади в організацію та аналізувати анкетні дані; складати план заходів із профорієнтаційної роботи в трудовому колективі підприємства;*

*- розробляти пропозиції до плану соціального розвитку трудового колективу підприємства;*

*- аналізувати проблеми створення та функціонування колективу;*

*- забезпечувати високий рівень трудової дисципліни працівників на підприємстві та підвищувати його;*

*- документально оформляти рух працівників на підприємстві.*

**ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІРЕСУРСИ**

*Презентації лекцій, плани семінарських занять, методичні рекомендації до виконання індивідуальних завдань розміщені на платформі Moodle:*

https://moodle.znu.edu.ua/mod/folder/view.php?id=135063

**КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ**

***Поточні контрольні заходи***

***Обов’язкові види роботи:***

***Термінологічний диктант*** *(max 2 бали) – на початку кожного практичного заняття. Терміни для вивчення зазначені у планах семінарських занять у розділі «Термінологічний мінімум».*

***Робота у групі*** *над розв’язанням практичного завдання, поставленого викладачем (max 4 бали) – на кожному практичному занятті.*

***Письмова контрольна робота*** *(max 8 балів)– двічі на семестр, наприкінці кожного змістового модулю курсу. Контрольна робота складається з двох питань (max 4 бали кожне) – теоретичного (дати визначення терміну, розкрити сутність поняття) та практичного (продемонструвати характерні особливості інструментів стратегічного управління на прикладі бізнес-одиниць різного сектору економіки).*

***Додаткові види роботи:***

***Індивідуальне письмове завдання*** *у вигляді реферату або аргументативного есе (max 4 бали) виконується за бажанням студента. Теми рефератів та есе на вибір студента зазначені у планах практичних завдань у розділі «Індивідуальне письмове завдання». Гранична кількість індивідуальних письмових завдань – не більше 1 реферату та 1 есе за семестр. Усі письмові завдання подаються виключно через платформу Moodle. <https://moodle.znu.edu.ua/mod/assign/view.php?id=33005>*

***Реферат*** *передбачає реферування (себто, стислий переказ основних положень, дотичних до теми) двох актуальних (опублікованих не раніше ніж за 5 років та таких, що мають високий індекс цитування) наукових статей.*

***Підсумкові контрольні заходи:***

***Усна відповідь на заліку*** *(max 20 балів) передбачає розгорнуте висвітлення двох питань: теоретичного (max 10 балів) й практичного (max 10 балів). Перелік питань див. на сторінці курсу у Moodle:* <https://moodle.znu.edu.ua/mod/assign/view.php?id=33005>

***Індивідуальне дослідницьке завдання (ІДЗ)*** *варто обрати тим, хто володіє базовими методами ведення наукових досліджень і прагне поглибити власні знання з управління. Тема ІДЗ обирається впродовж перших двох тижнів семестру з переліку запропонованих тем за посиланням:*

*Результати ІДЗ можуть стати основою для доповідей на студентських науково-практичних конференціях. Методичні рекомендації до виконання ІДЗ та критерії оцінювання див. на сторінці курсу у Moodle:* https://moodle.znu.edu.ua/mod/folder/view.php?id=135063

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Контрольний захід** | **Термін виконання** | **% від загальної оцінки** |
| **Поточний контроль (max 60%)** |  |
| *Змістовий модуль 1 (розділ 1)* | *Термінологічний диктант*  | *Семінар 1* | **6** |
| *Групова робота на семінарі*  | *Семінар 1* | **12** |
| *Письмова контрольна робота* | *Тиждень 2* | **8** |
| *Змістовий модуль 2 (розділ 2)* | *Термінологічний диктант*  | *Семінар 2* | **6** |
| *Групова робота на семінарі*  | *Семінар 2* | **12** |
| *Письмова контрольна робота* | *Тиждень 2* | **8** |
| *Індивідуальне письмове завдання*  | *Тиждень 2* | **4** |
| **Підсумковий контроль (max 40%)** |  |  |
| *Залік* |  | **20** |
| *Захист індивідуального завдання*  |  | **20** |
| **Разом**  |  | **100%** |

**Шкала оцінювання: національна та ECTS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| За шкалоюECTS | За шкалою університету | За національною шкалою |
| Екзамен | Залік |
| A | 90 – 100 (відмінно) | 5 (відмінно) | Зараховано |
| B | 85 – 89 (дуже добре) | 4 (добре) |
| C | 75 – 84 (добре) |
| D | 70 – 74 (задовільно)  | 3 (задовільно) |
| E | 60 – 69 (достатньо) |
| FX | 35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання) | 2 (незадовільно) | Не зараховано |
| F | 1 – 34 (незадовільно – з обов’язковим повторним курсом) |

**РОЗКЛАД КУРСУ ЗА ТЕМАМИ І КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тиждень** **і вид заняття** | **Тема заняття** | **Контрольне завдання** | **Кількість балів** |
| Змістовий модуль 1,2  |
| Тиждень 1Лекція 1 | Кадровий менеджмент як функція управління організацією |  |  |
| Тиждень 2 Семінар 1 | Персонал, як об’єкт та суб’єкт управління | Самостійна робота з навчально-методичною літературою, виконання есе Самостійна робота: виконання практичного творчого завданняТестування: самостійне проходження тестування в системі Moodle | 30 |
| Лекція 2 | Система комплектації підприємства кадрами |  |  |
| Змістовий модуль 3,4 |
| Тиждень 3Лекція 3 | Процес розвитку персоналу |  |  |
| Змістовий модуль 5,6 |
| Тиждень 3Семінар 2 | Управління процесом вивільнення персоналу | Самостійна робота: виконання практичного творчого завданняТестування: самостійне проходження тестування в системі Moodle | 30 |
|  |  |  | 60 |

**ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА**

*Підручники*

1. Багрова І.В. Нормування праці : навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2013. 212 с.

2. Гордиенко Л.Ю., Зима А.В. Основы кадрового менеджмента: учебное пособие . Харьків : ИД «ИНЖЭК», 2014. 376 с.

3. Дячун О.В. Організація, нормування та оплата праці : навч. посібник. Львів, 2018. 220 с.

4. Крамаренко В.І., Холод Б.І. Управління персоналом фірми: навчальний посібник. Київ : ЦУЛ, 2016. 272 с.

5. Крушельницька О.В., Мельничук Д.П. Управління персоналом : навчальний посібник. Видання друге, перероблене й доповнене. Київ : Кондор, 2016. 308 с.

6. Крушельницька Я.В. Фізіологія і психологія праці : підручник. Київ : КНЕУ, 2013. 367 с.

7. Лукашевич Н.П., Лукашевич О.Н. Самоменеджмент : как достигнуть успеха в деловой карьере. Практикум деловой карьеры. Харьков : ОКО, 2018. 326 с.

8. Данюк В.М., Петюх В.М., Цимбалюк С.О. Менеджмент персоналу : навч. Посіб. Київ : КНЕУ, 2014. 398 с.

9. Михайлова Л.І. Управління персоналом. Навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 248 с.

10. Петюх В.М., Базилюк Б. В., Герасименко О.О. Управління персоналом : навч.-метод. Посіб. для самост. вивч. дисц. Київ: КНЕУ, 2017. 320 с.

11. Савельєва В.С., Єськов О.Л. Управління персоналом: навчальний посібник. Київ : ВД «Професіонал», 2015. 336 с.

12. Савченко В.А. Управління розвитком персоналу: навч. посібник. Київ : КНЕУ, 2012. 351 с.

13. Слиньков В.Н. Персонал и его менеджмент: Практические рекомендации. Київ : КНТ, 2017. 476 с.

14. Сушко Н.М. Менеджмент персоналу в банках : навч. пос. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 146 с.

15. Орбан-Лембрик Л. Е. Основи психології управління : монографія. Івано-Франківськ : Плай, 2012. 426 с.

16. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : навч. посібник / Орбан-Лембрик Л. Е. Київ : Академвидав, 2013. 568 с.

17. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : курс лекцій. Київ : Кондор. 2013. 218 с.

18. Палеха Ю. І. Культура управління та підприємництва : навч.-методичний посібник. Київ : МАУП, 2018. 96 с.

19. Хміль Ф.І. Управління персоналом : підручник для студентів вищих навчальних закладів. Київ : Академвидав, 2016. 488 с.

*Критичні джерела:*

ЕЛЕКТРОННА ЕКОНОМІЧНА БІБЛІОТЕКА офіційний сайт. URL: <http://lukyanenko.at.ua/> (дата звернення: 20.08.2020).

ЗАХІДНА СПІЛКА КОНСУЛЬТАНТІВ офіційний сайт. URL: http://www.wgc.org.ua/(дата звернення: 20.08.2020).

Бизнес : журнал/ офіційний сайт. URL: <http://www.business.ua> (дата звернення: 20.08.2020).

Державна служба статистики України. офіційний сайт. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>(дата звернення: 20.08.2020).

Головне управління статистики у Запорізькій області офіційний сайт. URL: <http://www.zp.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 20.08.2020).

SMIDA : Агентство з розвитку інфраструктури фондового ринку України офіційний сайт. URL: <https://smida.gov.ua> (дата звернення: 20.08.2020).

*Програмні продукти:*

Storyboard:<https://www.storyboardthat.com/>

WordCloud:<https://www.wordclouds.com/>

MindMeister:<https://www.mindmeister.com>

Prezi:<https://prezi.com/>

**РЕГУЛЯЦІЇ І ПОЛІТИКИ КУРСУ[[1]](#footnote-2)**

**Відвідування занять. Регуляція пропусків.**

*Інтерактивний характер курсу передбачає обов’язкове відвідування практичних занять. Студенти, які за певних обставин не можуть відвідувати практичні заняття регулярно, мусять впродовж тижня узгодити із викладачем графік індивідуального відпрацювання пропущених занять. Окремі пропущенні завдання мають бути відпрацьовані на найближчій консультації впродовж тижня після пропуску. Відпрацювання занять здійснюється усно у формі співбесіди за питаннями, визначеними планом заняття. В окремих випадках дозволяється письмове відпрацювання шляхом виконання індивідуального письмового завдання.*

*Студенти, які станом на початок екзаменаційної сесії мають понад 70% невідпрацьованих пропущених занять, до відпрацювання не допускаються.*

**Політика академічної доброчесності**

*Усі письмові роботи, що виконуються слухачами під час проходження курсу, перевіряються на наявність плагіату за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення UniCheck. Відповідно до чинних правових норм, плагіатом вважатиметься: копіювання чужої наукової роботи чи декількох робіт та оприлюднення результату під своїм іменем; створення суміші власного та запозиченого тексту без належного цитування джерел; рерайт (перефразування чужої праці без згадування оригінального автора). Будь-яка ідея, думка чи речення, ілюстрація чи фото, яке ви запозичуєте, має супроводжуватися посиланням на першоджерело. Приклади оформлення цитувань див. на Moode:* [*https://moodle.znu.edu.ua/mod/resource/view.php?id=103857*](https://moodle.znu.edu.ua/mod/resource/view.php?id=103857)

*Виконавці індивідуальних дослідницьких завдань обов’язково додають до текстів своїх робіт власноруч підписану Декларацію академічної доброчесності (див. посилання у Додатку до силабусу).*

*Роботи, у яких виявлено ознаки плагіату, до розгляду не приймаються і відхиляються без права перескладання. Якщо ви не впевнені, чи підпадають зроблені вами запозичення під визначення плагіату, будь ласка, проконсультуйтеся з викладачем.*

*Висока академічна культура та європейські стандарти якості освіти, яких дотримуються у ЗНУ, вимагають від дослідників відповідального ставлення до вибору джерел. Посилання на такі ресурси, як Wikipedia, бази даних рефератів та письмових робіт (Studopedia.orgта подібні) є неприпустимим. Рекомендовані бази даних для пошуку джерел:*

*Електронні ресурси Національної бібліотеки ім. Вернадського:*<http://www.nbuv.gov.ua>

*Цифрова повнотекстова база даних англомовної наукової періодики JSTOR:* <https://www.jstor.org/>

**Використання комп’ютерів/телефонів на занятті**

*Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). Будь ласка, не забувайте активувати режим «без звуку» до початку заняття.*

*Під час виконання заходів контролю (термінологічних диктантів, контрольних робіт, іспитів) використання гаджетів заборонено. У разі порушення цієї заборони роботу буде анульовано без права перескладання.*

**Комунікація**

*Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є Moodle.*

*Важливі повідомлення загального характеру – зокрема, оголошення про терміни подання контрольних робіт, коди доступу до сесій у CiscoWebex та ін. – регулярно розміщуються викладачем на форумі курсу. Для персональних запитів використовується сервіс приватних повідомлень. Відповіді на запити студентів подаються викладачем впродовж трьох робочих днів. Для оперативного отримання повідомлень про оцінки та нову інформацію, розміщену на сторінці курсу у Moodle, будь ласка, переконайтеся, що адреса електронної пошти, зазначена у вашому профайлі на Moodle, є актуальною, та регулярно перевіряйте папку «Спам».*

*Якщо за технічнихпричин доступ до Moodleє неможливим, або ваше питання потребує термінового розгляду, направте електронного листа з позначкою «Важливо» на адресу* masvvi@outlook.com . *У листі обов’язково вкажіть ваше прізвище та ім’я, курс та шифр академічної групи.*

**ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2020-2021**

***ГРАФІК НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ 2020-2021 н. р. (гіперпосилання на сторінку сайта)***

***АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ.*** Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених ***Кодексом академічної доброчесності ЗНУ*:**<https://tinyurl.com/ya6yk4ad>.*Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти* (додається в обов’язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/y6wzzlu3>.

***ОСВІТНІЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ.*** Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід’ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до *Положення про організацію та методику проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>**.**

***ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ.*** Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається *Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються *Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycds57la>.

***НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА.*** Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється *Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті*: <https://tinyurl.com/y8gbt4xs>.

***ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ.*** Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов’язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються *Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ*:<https://tinyurl.com/ycyfws9v>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до:*Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ*:<https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; *Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

***ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ.*** Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції(Воронков В. В., 1 корп., 29 каб., тел. +38 (061) 289-14-18).

***ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА.*** Телефон довіри практичного психолога (061)228-15-84 (щоденно з 9 до 21).

***РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ.*** Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів.Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь-ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

***РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ. Наукова бібліотека***: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів:понеділок – п`ятниця з 08.00 до 17.00; субота з 09.00 до 15.00.

***ЕЛЕКТРОННЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE): HTTPS://MOODLE.ZNU.EDU.UA***

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресами:

· для студентів ЗНУ - moodle.znu@gmail.com, Савченко Тетяна Володимирівна

· для студентів Інженерного інституту ЗНУ - alexvask54@gmail.com, Василенко Олексій Володимирович

У листі вкажіть:прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою;шифр групи;електронну адресу.

Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015.

***Центр інтенсивного вивчення іноземних мов***: http://sites.znu.edu.ua/child-advance/

***Центр німецької мови, партнер Гете-інституту***: https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznu/nim

***Школа Конфуція (вивчення китайської мови)***: http://sites.znu.edu.ua/confucius.

1. [↑](#footnote-ref-2)