



**КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО
АДМІНІСТРУВАННЯ ТА УПРАВЛІННЯ
БІЗНЕСОМ**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ФІНАНСАМИ ТА БІЗНЕСУ

Декан

доц. А. В. Стасишин

“30” серпня 2021 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Технології публічного адміністрування»

галузь знань: 28 "Публічне управління та адміністрування"

спеціальність: 281 "Публічне управління та адміністрування"

спеціалізація: «Публічне адміністрування та управління бізнесом»

ОП «Публічне адміністрування та управління бізнесом»

освітній ступінь: магістр

ЛЬВІВ 2021

Програма навчальної дисципліни «Технології публічного адміністрування» для студентів за галуззю знань 28 «Публічне управління та адміністрування», спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування», спеціалізації «Публічне адміністрування та управління бізнесом», ОП «Публічне адміністрування та управління бізнесом» освітнього ступеня магістр.

“27” серпня 2021 року – 16с.

Розробник: Решота О. А., к. держ. упр., доцент кафедри публічного адміністрування та управління бізнесом.

Розглянуто та ухвалено на засіданні кафедри публічного адміністрування та управління бізнесом

Протокол № 1 від “27” серпня 2021 р.

Завідувачка кафедри



Комарницька Г.О.

Розглянуто та ухвалено Вченою радою факультету управління фінансами та бізнесу

Протокол № 1 від “30” серпня 2021р.

РОЗДІЛ 1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Предмет навчальної дисципліни

Закономірності й процеси формування та прийняття управлінських рішень із застосуванням технологій публічного адміністрування, в тому числі на основі урахування процесів модернізації в Україні.

Мета навчальної дисципліни

Сформувати у студентів магістратури публічного адміністрування сучасну систему знань про природу та теоретичні засади технології публічного адміністрування з урахуванням процесів модернізації державного управління в Україні, та виробити вміння застосовувати сучасні управлінські технології та інструментарій у практиці публічного адміністрування, в тому числі при наданні публічних послуг.

Основні завдання

Засвоєння методологічних основ технології управління та особливостей технології публічного адміністрування; оволодіння сучасними підходами до технології роботи з інформацією у публічних установах та технологією роботи з інформацією у системі публічного адміністрування; опанування основами службового діловодства у публічних установах та засадами технології ділового спілкування; оволодіння інноваційними технологіями публічного адміністрування та вміннями використовувати зарубіжний досвід; оволодіння понятійним апаратом адміністративного менеджменту та вміннями практичного застосування методологічних основ адміністративного менеджменту; опанування навичками та вміннями формувати адміністративний процес в публічній установі; оволодіння підходами здійснення діагностичного аналізу системи адміністративного менеджменту; опанування вміннями розробляти технологію виробітки та прийняття управлінських рішень у системі адміністративного менеджменту; оволодіння технологіями організаційної структуризації та управління змінами у системі адміністративного менеджменту.

Місце навчальної дисципліни в структурно-логічній схемі підготовки магістрів

Дисципліна вивчається після навчальних дисциплін «Вступ до публічного адміністрування», «Стратегічне управління», «Управління публічним сектором» та передуює вивченню дисциплін «Стратегічне планування державної політики у сферах життєдіяльності суспільства», «Регіональні аспекти економіки публічного сектору».

Вимоги до знань і умінь:

В результаті вивчення навчальної дисципліни у студента мають бути сформовані наступні компетентності:

Інтегральна компетентність:

Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері публічного управління та адміністрування та/або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог.

Загальні компетентності:

- Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
- Здатність розробляти та управляти проектами.

Фахові компетентності:

- Здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та розв'язувати конфлікти.
- Здатність організовувати діяльність органів публічного управління та інших організацій публічної сфери.
- Здатність організовувати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних ресурсів та технологій, зокрема розробляти заходи щодо впровадження електронного урядування в різних сферах публічного управління та адміністрування.
- Здатність визначати показники сталого розвитку на вищому, центральному, регіональному, місцевому та організаційному рівнях.
- Здатність представляти органи публічного управління у відносинах з іншими державними органами та органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями, підприємствами, установами і організаціями незалежно від форм власності, громадянами та налагоджувати ефективні комунікації з ними.
- Здатність здійснювати професійну діяльність з урахуванням потреб забезпечення національної безпеки України.
- Здатність самостійно готувати проекти нормативно-правових актів, аналітичні довідки, пропозиції, доповіді, надавати експертну оцінку нормативно-правовим актам на різних рівнях публічного управління та адміністрування.
- Здатність забезпечувати належний рівень якості управлінських та адміністративних продуктів, послуг чи процесів.
- Здатність до державно-приватного співробітництва в процесах вироблення, реалізації та оцінювання публічної політики в площині перетину сфер управління, економіки, публічної діяльності.
- Здатність оцінювати конкретну управлінську ситуацію, використовуючи відповідні інструменти аналізу: галузевий аналіз, аналіз ринку, PEST-аналіз, матричний аналіз, SWOT-аналіз тощо із економічним обґрунтуванням та розробкою шляхів покращення ситуацій.

Програмні результати навчання:

- Знати теоретичні та прикладні засади вироблення й аналізу публічної політики, основ та технологій прийняття управлінських рішень.
- Розв'язувати складні задачі публічного управління та адміністрування, враховуючи вимоги законодавства, виявляти правові колізії та проблеми, розробляти проекти нормативно-правових актів для їх усунення.
- Використовувати сучасні статистичні методи, моделі, цифрові технології, спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання складних задач публічного управління та адміністрування.
- Визначати пріоритетні напрями впровадження електронного урядування та розвитку електронної демократії.
- Здійснювати ефективне управління інноваціями, ресурсами, ризиками, проектами, змінами, якістю, застосовувати сучасні моделі, підходи та технології, міжнародний досвід при проектуванні та реорганізації управлінських та загально-організаційних структур.
- Уміти здійснювати ефективну комунікацію, аргументувати свою позицію, використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології у сфері публічного

управління та адміністрування на засадах соціальної відповідальності, правових та етичних норм.

- Розробляти обґрунтовані управлінські рішення з урахуванням питань європейської та євроатлантичної інтеграції, враховувати цілі, наявні законодавчі, часові та ресурсні обмеження, оцінювати політичні, соціальні, економічні, антикорупційні та екологічні наслідки варіантів рішень.
- Планувати і здійснювати наукові та прикладні дослідження у сфері публічного управління та адміністрування, включаючи аналіз проблематики, постановку цілей і завдань, вибір та використання теоретичних та емпіричних методів дослідження, аналіз його результатів, формулювання обґрунтованих висновків.
- Уміти застосовувати інструментарій для оцінювання тенденцій та можливостей концепції розвитку партнерських взаємовідносин держави, громади, освіти та бізнесу.
- Здійснювати стратегічне і оперативне планування діяльності публічних організацій, бізнес-структур.
- Вміти визначати пріоритети у діяльності приватного сектору, з метою делегування повноважень та відповідальності, організації процесу виконання завдань відповідно до принципів управління.

Вимоги до знань і умінь

а) знати: понятійний та категорійний апарат управлінської технології; методологічні основи технології управління; особливості технології публічного адміністрування; технології роботи з інформацією у системі публічного адміністрування; сучасні технології службового діловодства у публічних установах; технології ділового спілкування; інноваційні технології публічного адміністрування; зарубіжний досвід упровадження та реалізації технологій публічного адміністрування; можливості застосування технології адміністративного менеджменту у публічному адмініструванні.

б) уміти: застосовувати технології роботи з інформацією у системі публічного адміністрування; здійснювати службове діловодство у публічних установах; застосовувати технології ділового спілкування у публічних установах; практичне застосувати інноваційні технології публічного адміністрування; застосовувати критерії для порівняння політико-адміністративних систем; проектувати адміністративний процес в публічній установі; розробляти систему адміністративного менеджменту в публічній установі; застосовувати технології управління адміністративним процесом; проводити діагностику та аналіз системи адміністративного менеджменту публічної установи; застосовувати сучасні технології управління змінами в системі адміністративного менеджменту.

Опанування навчальною дисципліною повинно забезпечувати необхідний рівень сформованості вмінь:

Назва рівня сформованості вміння	Зміст критерію рівня сформованості вміння
1. Репродуктивний	Вміння відтворювати знання, передбачені даною навчальною програмою

2. Алгоритмічний	Вміння використовувати знання у практичній діяльності при розв'язуванні типових ситуацій
3. Творчий	Здійснювати евристичний пошук і використовувати набуті знання для розв'язання нестандартних завдань та проблемних ситуацій

Робоча програма складена на 4 кредити.

Форми контролю – екзамен.

РОЗДІЛ 2. ОПИС ПРЕДМЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Технології публічного адміністрування»

Характеристика навчальної дисципліни							
Шифр та найменування галузі знань: 28 Публічне управління та адміністрування				Цикл дисциплін за навчальним планом: цикл професійної та практичної підготовки			
Код та назва спеціальності: 281 «Публічне управління та адміністрування» спеціалізація: «Публічне адміністрування та управління бізнесом», «Управління персоналом в органах публічної влади та бізнес-структурах»				Освітній ступінь: <u>Магістр</u>			
Курс: I Семестр: I				Методи навчання: лекційні заняття, семінарські заняття, самостійна робота, ІНДЗ (творчі завдання), робота в бібліотеці, Інтернеті, захист реферативних робіт, складання схем, таблиць тощо			
Кількість кредитів в ECTS	Кількість годин	Кількість аудиторних годин	Лекції	Семінари, практичні завдання	Екзамен	Самостійна робота студента (СРС)	Індивідуальна робота студента (ІР)
4	120	48	32	16	2	48	24
Кількість тижневих годин		Кількість змістових модулів (тем)		Кількість заліків по модулях/контрольних робіт		Вид контролю	
3		1(15)		1		Екзамен	

РОЗДІЛ 3. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Номер теми	Назва теми
1.	Теоретичні аспекти публічного адміністрування в системі публічного управління.
2.	Форми, методи та стиль публічного адміністрування.
3.	Механізми та моделі в публічному адмініструванні.
4.	Особливості технології публічного адміністрування.
5.	Технології роботи з інформацією у системі публічного адміністрування. Публічне адміністрування в умовах розвитку інформаційного суспільства.
6.	Форми сучасної адміністративної діяльності. Адміністративна діяльність конкурентної спрямованості.
7.	Публічне адміністрування та публічна влада. Основні принципи діяльності та функції публічних адміністрацій.
8.	Публічні та адміністративні послуги в системі публічного адміністрування.
9.	Ефективність та результативність діяльності публічних адміністрацій.
10.	Адміністративний процес у публічній установі. Технології управління адміністративним процесом.
11.	Публічне адміністрування як процес розробки, прийняття та виконання управлінських рішень.
12.	Сучасні технології адміністративного менеджменту.
13.	Відповідальність у публічному адмініструванні.
14.	Конфлікти та стреси в публічному адмініструванні.
15.	Культура й етика публічного адміністрування.

РОЗДІЛ 4. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Теоретичні аспекти публічного адміністрування в системі публічного управління.

Зміст поняття «технологія», «технологія управління», «управлінська технологія». Складові управлінської технології. Поняття напрямку розробки технології управління. Класифікація напрямків розробки технології управління. Рівні управління, від яких залежить характер технологічних процесів засоби та методи праці. Поняття управлінської операції та процедури. Види управлінських процедур. Види управлінських операцій.

Основні підходи до розуміння публічного адміністрування та його еволюція. Предмет та методологічна основа публічного адміністрування (співвідношення понять «управління» та «публічне адміністрування»).

Тема 2. Форми, методи та стиль публічного адміністрування.

Форми публічного адміністрування, їх поняття та сутність. Правові та неправові форми публічного адміністрування. Адміністративний акт як пріоритетна форма публічного адміністрування. Адміністративний розсуд: поняття та можливості використання у публічному адмініструванні.

Поняття адміністративної процедури. Класифікація адміністративних процедур. Нормативно-правова база запровадження адміністративних процедур в Україні. Методи публічного адміністрування, їх ознаки та види: адміністративні, правові, економічні, соціально-психологічні, соціально-етичні та ін. Поняття форм виконавчо-розпорядчої діяльності держави. Вимоги щодо форм виконавчо-розпорядчої діяльності держави. Класифікація форм виконавчо-розпорядчої діяльності. Поняття та специфічні риси правової форми публічного управління. Сутність та зміст правових форм управління. Видання нормативних актів. Видання адміністративних актів. Укладання адміністративних договорів. Надання адміністративних послуг.

Тема 3. Механізми та моделі в публічному адмініструванні.

Основні моделі публічного адміністрування: «Old Public Management», «New Public Management», «Good Governance». Менеджералізм і неоменеджералізм у державному управлінні. Досвід реалізації моделі «New Public Management» на національному, регіональному та місцевому рівнях.

Європейська доктрина належного публічного управління.. Сутність та значення принципів належного управління (good governance). Транспарентність публічного адміністрування.

Сучасні тенденції у публічному адмініструванні. Поняття європейського адміністративного простору. Імплементация чинних моделей управління в українську практику.

Тема 4. Особливості технології публічного адміністрування.

Визначення суб'єкта і об'єкта публічного адміністрування. Головні завдання сучасного публічного адміністрування. Основні складові взаємозв'язку інтересів і публічно-адміністративної діяльності. Засоби виявлення потреб, інтересів, цілей.

Складові загальної схеми технології публічного адміністрування та їх взаємозв'язок. Особливості формування схеми технології публічного адміністрування на рівні держави. Складові загальної схеми технології публічного адміністрування на регіональному рівні. Особливості формування схеми технології публічного адміністрування на регіональному рівні. Складові загальної схеми технології публічного адміністрування на місцевому рівні. Особливості формування схеми технології публічного адміністрування на місцевому рівні. Види систем технологій публічного адміністрування. Характеристика системи технологій публічного адміністрування на рівні держави. Характеристика системи технологій публічного адміністрування на рівні регіону.

Тема 5. Технології роботи з інформацією у системі публічного адміністрування.

Публічне адміністрування в умовах розвитку інформаційного суспільства.

Загальне визначення інформації. Визначення інформації відповідно до статті 1 Закону України «Про інформацію». Інформація як предмет праці управлінця. Основні аспекти дослідження інформації та їх зміст. Співвідношення «інформація – дані».

Характеристика суб'єктів та об'єктів інформації відповідно до Закону України «Про інформацію». Основні принципи інформаційних відносин, що регулюються Законом України «Про інформацію».

Загальна класифікація інформації. Види інтелектуальної інформації. Основні галузі інформації в сфері публічного управління.

Види інформації, що найчастіше використовується в управлінні. Характеристика інформації, що найчастіше використовується в управлінні.

Поняття джерела інформації. Види джерел інформації. Основні джерела інформації публічної організації визначені Законом України «Про інформацію». Джерела правової інформації. Джерела документованої інформації про особу. Основні джерела інформації довідниково-енциклопедичного характеру. Основні джерела соціологічної інформації.

Поняття про основні процедури інформаційного процесу. Характеристика основних процедур інформаційного процесу. Методи збору інформації системи державного управління, що найчастіше використовуються. Основні підходи до обробки інформації: кількісна обробка та якісний аналіз. Характеристика первинної обробки інформації. Характеристика вторинної обробки інформації.

Поняття показника корисної інформації та їх основні види. Забезпечення корисності інформації. Головні напрями і способи державної інформаційної політики. Органи, що розробляють і здійснюють державну інформаційну політику.

Основні правила розроблення схеми руху інформації у публічній установі. Вхідна інформація районної державної адміністрації. Вихідна інформація районної державної адміністрації. Отримувачі вихідної інформації районної державної адміністрації.

Тема 6. Форми сучасної адміністративної діяльності. Адміністративна діяльність конкурентної спрямованості.

Адміністративна діяльність як вид людської діяльності. Адміністративна влада. Ознаки адміністративної влади.

Поняття, зміст та основні напрями сучасної адміністративної діяльності. Основні цикли технології посадової діяльності управлінських працівників. Поняття форми адміністративної діяльності та її співвідношення з функцією управління. Форми управлінської діяльності. Правові та неправові форми державного управління. Специфічні прояви реалізації виконавчої влади як правові форми, які використовують органи виконавчої влади для реалізації своїх владних повноважень у процесі державного управління. Неправові форми управлінської діяльності. Трактують поняття "державна політика". Етапи вироблення державної політики.

Регулювання конкуренції як особлива діяльність держави. Види правовідносин у підприємницькій діяльності. Держава як інститут, що забезпечує захист і розвиток конкуренції. Органи, які забезпечують захист і розвиток конкуренції в Україні, їх завдання, компетенція, повноваження та організаційні засади діяльності.

Тема 7. Публічне адміністрування та публічна влада. Основні принципи діяльності та функції публічних адміністрацій.

Поняття системи публічного адміністрування, її структура, принципи організації. Об'єкти та суб'єкти публічного адміністрування, їх класифікація. Сфери діяльності та компетенція суб'єктів публічного адміністрування.

Поняття "публічна адміністрація", централізовані та децентралізовані адміністрації. Органи виконавчої влади як суб'єкти публічного адміністрування, їх види, сфери діяльності та компетенція, правові засади організації та діяльності.

Недержавні інституції публічного адміністрування.

Місцеве самоврядування та його роль у публічному адмініструванні.

Роль інститутів громадянського суспільства у публічному адмініструванні.

Взаємодія органів публічного адміністрування і громадськості: правові засади та форми

Тема 8. Публічні та адміністративні послуги в системі публічного адміністрування.

Поняття, природа і зміст публічних послуг (державних і муніципальних), що надаються органами публічної влади. Місце публічних послуг у структурі діяльності держави. Ознаки публічних послуг. Принципи надання публічних послуг. Поняття і види форм державного управління з надання публічних послуг (публічно-правова та приватноправова організаційні форми).

Адміністративні послуги: поняття, місце в системі публічних послуг, основні види. Організаційно-правовий механізм надання адміністративних послуг. Електронні адміністративні послуги. Зарубіжний досвід правового регулювання адміністративних послуг. Проблема якості публічних послуг та їх стандартизація.

Тема 9. Ефективність та результативність діяльності публічних адміністрацій.

Інструменти діяльності публічних адміністрацій: переконання, фінансові засоби, правила, організаційні структури. Моделі ефективності організацій за їхніми елементами: Збалансована рахункова картка., Критерій Балдріджа, Модель Європейського фонду якісного менеджменту, Відмінна модель публічної служби. «Доктрини ефективності».

Модель ефективності діяльності публічних адміністрацій. Зовнішні та внутрішні можливості. Організаційні результати: внутрішні і зовнішні. Результати діяльності.

Оцінка ефективності діяльності публічної адміністрації з точки зору її клієнтів. Критерії оцінки. Експертні оцінки. Опитування населення. Рівень задоволеності населення.

Оцінка ефективності діяльності публічної адміністрації з точки зору їхніх співробітників. Критерії оцінки. Експертні оцінки. Опитування співробітників публічної адміністрації.

Високоєфективні організації. Характеристики високоєфективних організацій. Порівняльна характеристика високоєфективних та традиційних організацій.

Аутсорсинг адміністративно-управлінських процесів. Упровадження моделей управління якістю в практику публічного адміністрування.

Тема 10. Адміністративний процес у публічній установі. Технології управління адміністративним процесом.

Визначення адміністративного процесу. Три основні види операцій адміністративного процесу: організаційно-адміністративні, аналітико-конструктивні, інформаційно-технічні. Розподіл адміністративних процесів на функції управління.

Визначення технологічної структури адміністративних процесів. Загальний вид моделі управлінської праці. Основні стадії виконання підфункцій (робіт). Класифікація управлінських операцій за функціонально-технологічною ознакою. Поділ управлінських операцій між керівниками, фахівцями і технічними виконавцями.

Визначення змісту і характеру організаційно-адміністративних операцій. Основні види організаційно-адміністративних операцій: службово-комунікаційні, координаційні, контрольні-оцінні. Характеристика службово-комунікаційних операцій. Характеристика координаційних операцій. Характеристика контрольні-оцінних операцій.

Загальне визначення інформаційно-технічних операцій. Поділ інформаційно-технічних операцій за їх цільовим призначенням і місцем у процесах управління організацією. Історія розвитку адміністративно-державного управління.

Сутність планування адміністративного процесу. Сучасний підхід до планування адміністративного процесу. Ієрархія планів у системі адміністративного менеджменту. Основні аспекти організації адміністративного процесу. Моделі, що можуть бути використані при організації адміністративного процесу. Класифікація моделей, що використовуються в організації адміністративних процесів.

Суб'єкти й об'єкти контролю в системі адміністративного менеджменту. Функція контролю в системі адміністративного менеджменту. Форми економічного контролю в системі адміністративного менеджменту. Види контролю в системі адміністративного менеджменту. Визначення адміністративного контролю. Основна мета адміністративного контролю. Механізм адміністративного контролю. Процес здійснення адміністративного контролю. Поняття та зміст публічного контролю у сучасній державі.

Визначення мотивації. Визначення мотиву. Визначення стимулу. Наукові теорії мотивації. Концепція партисипативного управління. Особливості мотивації в системі адміністративного менеджменту.

Визначення поняття «влада». Взаємозв'язок влади та особистого впливу. Визначення влади як організаційного порядку. Влада посади. Особиста влада. Делегування повноважень.

Тема 11. Публічне адміністрування як процес розробки, прийняття та виконання управлінських рішень.

Визначення поняття «управлінське рішення». Особливості управлінських рішень, що приймаються в системі адміністративно-державного менеджменту. Класифікація рішень. Умови прийняття управлінських рішень.

Технології вироблення та прийняття управлінських рішень, що пропонуються наукою управління. Основні етапи підготовки й прийняття державно-управлінських рішень.

Основні блоки процесу опрацювання державно-управлінських рішень: виникнення ситуації, що вимагає прийняття рішення; підготовка необхідної інформації; підготовка варіантів рішень; прийняття (вибір) рішення; організація реалізації прийнятого рішення.

Загальнонаукова методологія виробітки й прийняття управлінського рішення. Системний і комплексний підхід щодо вирішення управлінських проблем. Основні методи, що використовуються в процесі виробітки й прийняття управлінського рішення: моделювання, експеримент, економіко-математичні та соціологічні методи. Переговорний процес як специфічний метод, що використовуються в процесі виробітки й прийняття управлінського рішення.

Тема 12. Сучасні технології адміністративного менеджменту.

Техніка організації і проведення нарад і засідань. Поняття нарад, їх класифікація. Підготовка наради. Проведення наради. Підбиття підсумків наради. Спеціальні види нарад і прийоми їх проведення.

Техніка ділових контактів. Техніка контактів із підлеглими. Загальні правила контактів керівника з підлеглими. Видавання завдань. Звіт підлеглому. Критика роботи підлеглому. Контроль роботи. Заохочення і стягнення.

Тема 13. Відповідальність у публічному адмініструванні.

Правопорушення. Ознаки правопорушення. Суб'єкт і об'єкт правопорушення. Юридична відповідальність, мета і завдання. Відповідальність органів державної влади в сфері публічного адміністрування. Відповідальність органів і осіб, які не перебувають на державній службі у сфері публічного адміністрування.

Правопорушення та відповідальність при здійсненні міжнародної публічної діяльності.

Тема 14. Конфлікти та стреси в публічному адмініструванні.

Конфліктологія в системі соціальних наук. Історична традиція в дослідженні проблем конфлікту. Поняття «конфлікту»: різноманітність інтерпретацій, специфічні риси. Предмет і об'єкт конфлікту. Проблема меж конфлікту; його соціальні функції

Головні рушійні сили конфлікту. Механізми управління конфліктами інтересів. Механізм розгортання та підстави політичного конфлікту. Проблема політичної напруженості в суспільстві. Роль влади в управлінні політичними конфліктами. Конфлікт і консенсус як способи їх розв'язання.

Конфлікти інтересів в публічному адмініструванні. Економічний конфлікт як зіткнення інтересів потреб. Ідеологічна конфронтація як ціннісний конфлікт. Конфлікти духовної сфери як ціннісна проблема.

Мораль та виховання як профілактика високого рівня конфліктності. Моральні регулятори конфліктів інтересів. Роль освітньо-виховних закладів та інституту сім'ї у регулюванні конфліктів інтересів.

Стресотворюючі фактори у публічному адмініструванні. Засоби уникнення стресів. Роль наявних конфліктологічних знань у професійному призначенні публічного службовця. Фактори, які викликають стрес. Профілактика стресових ситуацій.

Тема 15. Культура й етика публічного адміністрування.

Етика та естетика. Етичні принципи у публічному адмініструванні. Етична інфраструктура публічного адміністрування. Архетипний підхід до визначення етичних норм поведінки публічного службовця.

Норма поведінки та мораль. Етичний кодекс публічного службовця. Засоби виховання публічних службовців. Принципи та норми поведінки представників публічного адміністрування. Роль населення у вихованні публічних службовців. Притягнення до відповідальності за порушення етичного кодексу публічного службовця.

Поняття іміджу. Стиль публічного службовця. Інтер'єр кабінету публічного службовця. Стиль мовлення та комунікативні здібності публічного службовця. Формування позитивного іміджу та його вплив на ефективність роботи публічного службовця.

Службова етика та етикет в публічному адмініструванні. Права та обов'язки публічного службовця. Професійні та особисті якості публічного службовця. Дипломатичний етикет.

РОЗДІЛ 5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна література

Нормативно-правові акти

1. Конституція України. від 28.06.1996 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1996. - № 30. – Ст. 44.
2. Кодекс України про адміністративні правопорушення від 07.12.1984 р. // Відомості Верховної Ради Української РСР. – 1984. № 51. Ст. 1122. – Режим доступу до тексту нормат. докум.: [http:// zakon.rada.gov.ua](http://zakon.rada.gov.ua)
3. Закон України Про інформацію. від 2 жовтня 1992 року // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 48. – Ст.650. – Режим доступу до тексту нормат. докум.: [http:// zakon.rada.gov.ua](http://zakon.rada.gov.ua) Закон України Про звернення громадян. від 2 жовтня 1996 року // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 47. – Ст.256. – Режим доступу до тексту нормат. докум.: [http:// zakon.rada.gov.ua](http://zakon.rada.gov.ua)
4. Закон України Про місцеве самоврядування в Україні. від 21 травня 1997 року // Відомості Верховної Ради України. – 1997. – № 24. – Ст.170. – Режим доступу до тексту нормат. докум.: [http:// zakon.rada.gov.ua](http://zakon.rada.gov.ua)
5. Закон України «Про місцеві державні адміністрації». від 9 квітня 1999 року // Відомості Верховної Ради України. – 1999. – № 20-21. – Ст.190. – Режим доступу до тексту нормат. докум.: [http:// zakon.rada.gov.ua](http://zakon.rada.gov.ua) Закон України «Про державну службу» // Відомості Верховної Ради України. – 2015. – № 4. – Ст.1.
6. Закон України «Про центральні органи виконавчої влади» // Відомості Верховної Ради України. – 2011. – № 35. – Ст.25.
7. Закон України Про запобігання корупції. // Відомості Верховної Ради України. // Відомості Верховної Ради України. – 2014. – № 49 – Ст.2056. – Режим доступу до тексту нормат. докум.: [http:// zakon.rada.gov.ua](http://zakon.rada.gov.ua)
8. Закон України Про адміністративні послуги // Відомості Верховної Ради України. – 2012. – № 9 – Режим доступу до тексту нормат. докум.: [http:// zakon.rada.gov.ua](http://zakon.rada.gov.ua)
9. Постанова Кабінету Міністрів України Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг. від 30 січня 2013р. №57// Офіційний вісник України. – 2013. – № 9. – С.43 – Ст.339
10. Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг. Постанова Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 // Офіційний вісник України від 07.03.2013 р., № 16, стор. 16, ст. 557
11. Європейська Хартія про місцеве самоврядування [Електронний ресурс]: офіц. текст: [ратифіковано Законом України № 452/97-ВР від 15 липня 1997 року]. – Режим доступу: [http:// www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

Підручники і посібники

1. Адміністративна процедура та адміністративні послуги: Зарубіжний досвід і пропозиції для України / (авт.-уклад.: В.П. Тимошук); Центр політико-правових реформ. – К.: Факт, 2003. – 496с.
2. Адміністративні послуги місцевих органів державної виконавчої влади: Монографія / А.О. Чемерис, М.Д. Лесечко, А.В. Ліпенцев, А.О. Каляєв, В.М. Ципук, О.Л. Пастух, О.В. Поляк / За заг. ред. А.О. Чемериса. – Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2004. – 152 с.
3. Адміністративні послуги: Посібник / [В. Тимошук]; Швейцарсько-український проект «Підтримка децентралізації в Україні – DESPRO». – К. : ТОВ «Софія-А», 2012. – 104 с.
4. Гордієнко Л. Ю. Адміністративний менеджмент: Навчальний посібник / Л. Ю. Гордієнко, Л. Г. Шемаєва. – Харків: Вид. ХНЕУ, 2006. – 212с.
5. Гордієнко Л. Ю. Публічне врядування : навчальний посібник / Л. Ю. Гордієнко, С. В. Лукашев. – Х. : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2015. – 388 с.

6. Демократичні засади державного управління та адміністративне право: монографія / за заг. ред. В. Б. Авер'янова. – Київ: Юрид. думка, 2010. – 496 с.
7. Дзюндзюк В. Б. Публічне адміністрування в Україні : навч. посіб. / В. Б. Дзюндзюк, Н. М. Мельтюхова, Н. В. Фоміцька та ін. ; за заг. ред. д-ра ф. наук, проф. В. В. Корженка, к.е.н., доц. Н. М. Мельтюхової. – Х. : Вид. ХарПІ НАДУ «Магістр», 2011. – 306 с.
8. Дзюндзюк В. Б. Публічне адміністрування в Україні: навч. посіб. / В. Б. Дзюндзюк, Н. М. Мельтюхова та ін.; за заг. ред. В. В. Корженка, Н. М. Мельтюхової. – Харків : ХарПІ НАДУ «Магістр», 2011. – С. 306.
9. Кагановська Т. Є. Кадрове забезпечення державного управління в Україні: монографія / Т. Є. Кагановська. – Харків: ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2010. – 360 с.
10. Кірмач А. В. Проходження державної служби: європейський досвід правового регулювання: [монографія] / А. В. Кірмач; відп. ред. В. Б. Авер'янов. – Київ: Ін-т держави і права ім. В. М. Корецького НАН України, 2011. – 192 с.
11. Мельтюхова Н.М. Технологія державного управління: навч. посіб. – Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2005. – 152 с.
12. Новіков Б. В. Основи адміністративного менеджменту: навч. посіб. / Б. В. Новіков, Г. Ф. Сініок, П. В. Крущ. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 560 с.
13. Публічна адміністрація в Україні: становлення та розвиток / за заг. ред. А. В. Толстоухова, Н. Р. Нижник, Н. Т. Гончарук. – Дніпропетровськ : Монолит, 2010. – 400 с.
14. Публічне адміністрування в Україні: навч. посібник / В.Б. Дзюндзюк, Н.М. Мельтюхова, Н.В. Фоміцька та ін. [за заг. ред. В.В. Корженка, Н.М. Мельтюхової]. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2011. –305 с.
15. Публічна влада та управління: принципи і механізми реалізації: [монографія] / за заг. ред. Н. Р. Нижник. – Чернівці: Технодрук, 2008. – 432 с.
16. Регіонально-адміністративний менеджмент [Текст]: Навчальний посібник під ред. д. філос. н., проф. В. Г. Воронкової. – К.: Видавничий дім «Професіонал», Центр учбової літератури, 2010. – 352 с.
17. Чиркин В. Е. Публичное управление: учебник / В. Е. Чиркин. – М.: Юристь, 2004. – 475 с.

Додаткова

1. Афанасьєв М. В. Побудова системи управління якістю в діяльності органів виконавчої влади регіону. Монографія / М. В. Афанасьєв, Л. Г. Шемаєва, Л. Й. Аведян, Л. Ю. Гордієнко, А. Г. Кабанець, А. М. Григоренко, В. В. Ушкальов, К. С. Безгін, В. М. Гатеж, В. Ю. Жукарев, Н. В. Коваль, А. С. Чістяков, К. С. Вацьковські, М. С. Банька; [За заг. ред. канд. екон. наук, доцента Л. Г. Шемаєвої. – Харків: Вид. ХНЕУ, 2008. – 472 с.
2. Бабінова О. Проблеми оцінки якості та ефективності діяльності Філософія Моніторинг як інструмент забезпечення якості державних та муніципальних послуг 277 органів місцевої влади // <http://www.niss.gov.ua/Monitor/September/6.htm>.
3. Василенко В. О. Теорія і практика розробки управлінських рішень: Навчальний посібник. – К. : ЦУЛ, 2002. – 420 с.
4. Гавкалова Н. Л., Аведян Л. Й., Гордієнко Л. Ю. та ін. Теоретичні засади та організаційні механізми реформування державної служби в Україні : монографія / Н. Л. Гавкалова, Л. Й. Аведян, Л. Ю. Гордієнко та ін. ; за заг. ред. докт. екон. наук, професора Гавкалової Н. Л. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2012. – 328 с.
5. Гевко І.Б. Методи прийняття управлінських рішень: Підручник. – К.: КОНДОР, 2009. – 187 с.
6. Герберт А. Адміністративна поведінка: Дослідження процесів прийняття рішень в організаціях, що виконують адміністративні функції: Пер. з англ. – Вид. переробл. і доп. / А. Герберт, Г. Саймон. – К.: АртЕк, 2001. – 392 с.
7. Гнатієнко Г., Снитюк В.Є. Експертні технології прийняття рішень: Монографія. – К.: ТОВ «Маклаут», 2008. – 444 с.
8. Грицяк І. А. Європейське управління: теоретико-методологічні засади / І. А. Грицяк. - К. : К.І.С., 2006. - 398 с.

9. Державні організації як складова механізму держави: Навч посібник / За заг. ред. П.Н.Надолішнього; Кол. авт.: Балашов А.М., Безверхнюк Т.М., Зінкевічус В.О., Надолішній П.І. та ін. – Одеса: ОРІДУ НАДУ, Optimum, 2005. – С. 49 – 88.
10. Дерлоу Д. Ключові управлінські рішення. Технологія прийняття рішення: Посібник. – К.: Всеувино, Наукова думка, 2001. – 242 с.
11. Електронна демократія: сподівання та проблеми / Дж. Кедді, К. Вергез; [пер. з англ. С. Соколик, О. Орель, К. Гомма]. – К. : Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу, 2009. – 164 с.
12. Інформатизація управління соціальними системами: Орг.-правові питання теорії та практики : навч. посібн. / В. Д. Павловський, Р. А. Калюжний, В. С. Цимбалюк та ін. ; за заг. ред. М. Я. Швеця, Р. А. Калюжного. – К. : МАУП, 2003. – 336 с.
13. Клименко І. В. Технології відкритого урядування / І. В. Клименко, К. О. Линьок. – К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 192 с.
14. Лахижа М. І. Модернізація публічної адміністрації: теоретичні та практичні аспекти / М. І. Лахижа. – Полтава: РВВ ПУСКУ, 2009. – 289 с.
15. Малиновський В. Я. Словник термінів і понять з державного управління / В. Я. Малиновський. – К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2005. – 254 с.
16. Матвієнко О. Основи організації документообігу : навч. посібн. / О. Матвієнко, М. Цивін. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 112 с.
17. Новіков Б. В. Основи адміністративного менеджменту : навч. посіб. / Б. В. Новіков, Г. Ф. Сініок, П. В. Круш. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 560 с.
18. Олійник А. Ю. Конституційно-правовий механізм забезпечення основних свобод людини і громадянина в Україні: монографія. – К.: Алерта: КНТ: Центр навч. літератури, 2008. – 470 с.
19. Петров Е. Г., Новожилова М.В., Гребінник І.В. Методи і засоби прийняття рішень у соціально-економічних системах: Навчальний посібник. – К.: Техніка, 2004. – 256 с.
20. Пластун В.В. Професіограми посад державних службовців. – Донецьк : Центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, керівників державних підприємств, установ та організацій, 2002. – 28 с.
21. Побудова системи управління якістю в діяльності органів виконавчої влади регіону : монографія / М. В. Афанасьєв, Л. Г. Шемаєва, Л. Й. Аведян та ін. ; за заг. ред. канд. екон. наук, доцента Л. Г. Шемаєвої. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2008. – 472 с.
22. Приймак В. М. Прийняття управлінських рішень: Навчальний посібник. – К.: Атіка, 2008. – 240 с.
23. Пустовіт Ж. М. Актуальність проблеми прав і свобод людини і громадянина в Україні: навч. посібн. – К.: КНТ, 2009. – 230 с.
24. Саймон Г. Адміністративна поведінка: Дослідження процесів прийняття рішень в організаціях, що виконують адміністративні функції / Г. Саймон. - К. : АртЕк, 2001. - 392 с.
25. Саранча Г. А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація, та управління якістю : підручник / Г. А. Саранча. - К. : Центр навч. л-ри, 2006. - 672 с.
26. Сенченко, А. Я. Соціальна відповідальність політичного лідера : проблема та її філософське бачення / А. Я. Сенченко, О. А. Сенченко // Мультиверсум. Філософський альманах. - К. : Центр духов. культури, 2005. - № 45. Режим доступу : http://www.filosof.com.ua/Jornel/M_45/Senchenko.htm.
27. Серьогін С. М. Державний службовець у відносинах між владою і суспільством : монографія / С. М. Серьогін. - Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, - 2003. - 456 с.
28. Теоретичні засади та організаційні механізми реформування державної служби в Україні : монографія / Н. Л. Гавкалова, Л. Й. Аведян, Л. Ю. Гордієнко та ін. ; за заг. ред. докт. екон. наук, професора Гавкалової Н. Л. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2012. – 312 с.
29. Шевчук О. Б. Електронний уряд / О. Б. Шевчук, О. П. Голобуцький. – К. : Атлант UMS, 2002. – 173 с.

30. Шевчук С. В. Прецедентне право Європейського суду з прав людини та доктрина stare disisis // Судова практика. – 2011. – № 1/2. – С. 4 – 15.
31. Юр'єва І. Ефективність управлінських рішень в контексті психології управління // Соціальна психологія. – 2007. – № 6. – С.102-110.

ІНТЕРНЕТ САЙТИ

1. Верховна Рада України (офіційний веб-сайт). – Режим доступу : www.portal.rada.gov.ua/rada/control/uk/index.
2. Офіційне Інтернет-представництво Президента України. – Режим доступу : www.president.gov.ua.
3. Кабінет Міністрів України – <http://www.kmu.gov.ua/>
4. Нормативні акти України – <http://www.nau.kiev.ua>
5. Ресурсний центр розвитку громадських організацій – <http://issuu.com/gurtrc/docs>
6. Державне управління: теорія та практика. Електронне наукове фахове видання НАДУ при Президентіві України – <http://www.nbu.gov.ua/e-journals/DUTP>.
7. Концепція реформування публічної адміністрації в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу. http://www.pravo.org.ua/files/administr/Koncrpciya_reform_pabl_admin_2.doc.
8. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України «Урядовий портал». – Режим доступу : www.kmu.gov.ua.
9. Офіційний веб-сайт Національного агентства України з питань державної служби. – Режим доступу : www.nads.gov.ua.
10. Офіційний веб-сайт European Group of Public Administration (EGPA). – Режим доступу : <http://www.iias-iisa.org/egpa/>

РОЗДІЛ 12. РЕСУРСИ МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ

Ресурси мережі Інтернет	Ресурси мережі факультету управління фінансами та бізнесу з навчальної дисципліни
<ol style="list-style-type: none"> 1. Верховна Рада України (офіційний веб-сайт). – Режим доступу : www.portal.rada.gov.ua/rada/control/uk/index. 2. Офіційне Інтернет-представництво Президента України. – Режим доступу : www.president.gov.ua. 3. Кабінет Міністрів України – http://www.kmu.gov.ua/ 4. Нормативні акти України – http://www.nau.kiev.ua 5. Ресурсний центр розвитку громадських організацій – http://issuu.com/gurtrc/docs 6. Державне управління: теорія та практика. Електронне наукове фахове видання НАДУ при Президентіві України – http://www.nbu.gov.ua/e-journals/DUTP. 7. Концепція реформування публічної адміністрації в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу. http://www.pravo.org.ua/files/administr/Koncrpciya_reform_pabl_admin_2.doc. 8. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України «Урядовий портал». – Режим доступу : www.kmu.gov.ua. 9. Офіційний веб-сайт Національного агентства України з питань державної служби. – Режим доступу : www.nads.gov.ua. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Стандарти освіти (Освітньо-наукова програма); ▪ Навчальні та робочі навчальні плани; ▪ Програму навчальної дисципліни; ▪ Робочу програму навчальної дисципліни; ▪ Семестровий план; ▪ Навчально-методичні матеріали для проведення лекцій. Конспект лекцій з навчальної дисципліни; ▪ Плани семінарських занять і методичні рекомендації щодо їх проведення з навчальної дисципліни; ▪ Завдання для самостійної роботи студента і методичні рекомендації щодо їх виконання з навчальної дисципліни; ▪ Завдання для індивідуальної роботи студента (індивідуальні навчально-дослідні завдання) і методичні рекомендації щодо їх виконання з навчальної дисципліни; ▪ Засоби діагностики знань та умінь студентів; ▪ Завдання для модульного та підсумкового контролю знань;

