



ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ

Курсова робота

Робоча програма навчальної дисципліни (Силабус)

Реквізити навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти	<i>Перший (бакалаврський)</i>
Галузь знань	
Спеціальність	<i>281 Публічне управління та адміністрування</i>
Освітня програма	<i>Електронне урядування</i>
Статус дисципліни	<i>Обов'язкова</i>
Форма навчання	<i>очна(денна)/дистанційна/змішана</i>
Рік підготовки, семестр	<i>4 курс, 1 семестр</i>
Обсяг дисципліни	<i>90 год. (3 кредитів ЕКТС) – л. – 18 год., пр. – 18 год., ср. – 54 год.</i>
Семестровий контроль/ контрольні заходи	<i>Екзамен</i>
Розклад занять	<i>rozklad.kpi.ua</i>
Мова викладання	<i>Українська/Англійська</i>
Інформація про керівника курсу / викладачів	<i>Лектор: Загаєцька Олена Анатоліївна, старший викладач, кандидат технічних наук, zaglena65@gmail.com Практичні заняття: Загаєцька Олена Анатоліївна, старший викладач, кандидат технічних наук, zaglena65@gmail.com</i>
Розміщення курсу	<i>Посилання на дистанційний ресурс (Moodle) Лекції: Join Zoom Meeting https://us04web.zoom.us/j/2404432963?pwd=VnBXLzllc1N1RTUwZ0YxTHdzRzhOQT09 Meeting ID: 240 443 2963 Passcode: 8ZrFVu</i>

Програма навчальної дисципліни

Опис навчальної дисципліни, її мета, предмет вивчення та результати навчання

Основною метою навчальної дисципліни "Електронні послуги" є формування у студентів теоретичних і практичних знань, умінь і навичок щодо творчого використання інформаційно-комунікаційних технологій, сучасних зарубіжних підходів до організації надання електронних послуг та законодавчої бази для розв'язання складних спеціалізованих задач і практичних проблем, пов'язані із запровадженням надання електронних послуг, що передбачає застосування теорій та наукових методів і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Електронні послуги (курсова робота)

Силабус навчальної дисципліни “Електронні послуги” розроблений на основі принципу конструктивного вирівнювання (constructive alignment), що дозволяє передбачити необхідні навчальні завдання та активності, які потрібні студентам для досягнення очікуваних результатів навчання, а потім спроектувати навчальний досвід таким чином, щоб максимально збільшити можливості студентів досягти бажаних результатів.

Силабус побудований таким чином, що для виконання кожного наступного завдання студентам необхідно застосовувати навички та знання, отримані у попередньому. Фінальним результатом курсу є здача екзамену та написання курсової роботи, під час якого студенти використовують теоретичні знання та застосовують практичні навички, отримані під час виконання всіх видів завдань та активної участі на практичних заняттях (виконання поточних завдань та активностей). Особлива увага приділяється принципу заохочення студентів до активного навчання, відповідно до якого студенти мають працювати над практичними тематичними завданнями, які дозволять в подальшому вирішувати реальні проблеми та завдання.

Навчання здійснюється на основі студентоцентрованого підходу та стратегії взаємодії викладача та студента з метою засвоєння студентами матеріалу та розвитку у них практичних навичок.

Під час навчання застосовуються:

- *стратегії активного і колективного навчання;*
- *особистісно-орієнтовані розвиваючі технології, засновані на активних формах і методах навчання (командна робота (team-based learning), парна робота (think-pair-share), метод мозкового штурму, метод кейс-стаді, ділові ігри, дискусія тощо);*
- *евристичні методи (методи створення ідей, методи вирішення творчих завдань, методи активізації творчого мислення);*
- *метод проблемно-орієнтованого навчання;*
- *системи реагування аудиторії (audience response system).*

Для більш ефективної комунікації з метою розуміння структури навчальної дисципліни та засвоєння матеріалу використовується електронна пошта та месенджер WhatsApp, за допомогою якого:

- *спрощується розміщення та обмін навчальним матеріалом;*
- *здійснюється надання зворотного зв'язку студентам стосовно навчальних завдань та змісту навчальної дисципліни;*
- *оцінюються навчальні завдання студентів;*
- *ведеться облік виконання студентами плану навчальної дисципліни, графіку виконання навчальних завдань та оцінювання студентів.*

Під час навчання та для взаємодії зі студентами використовуються сучасні інформаційно-комунікаційні та мережеві технології для вирішення навчальних завдань, а також планується проводити практичні заняття з виїздом до центральних органів виконавчої влади.

В результаті вивчення навчальної дисципліни “Електронні послуги” студенти зможуть:

Електронні послуги (курсова робота)

- 1) розуміти та використовувати технології розроблення, прийняття та реалізації управлінських рішень в умовах запровадження електронних послуг;
- 2) створювати інфраструктуру надання електронних послуг та забезпечувати її функціонування
- 3) використовувати дані статистичної звітності, обліку та спеціальних досліджень під час здійснення моніторингу та оцінювання рівня надання електронного послуг;
- 4) уміти організувати та брати участь у волонтерських/культурно-освітніх проектах, пов'язаних із запровадженням надання консультацій громадянам з питань електронних послуг, зокрема з використанням «гарячих ліній» зв'язку, віртуальних співрозмовників («чат-ботів»), електронних баз типових питань і відповідей;
- 5) уміти здійснювати пошук та узагальнення інформації з питань організації надання електронних послуг, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції щодо організації надання електронних послуг;
- 6) застосовувати інформаційні технології для забезпечення надання публічних послуг в електронному вигляді та визначати єдині вимоги до надання публічних послуг, у тому числі ключових показників ефективності, граничного часу очікування, показників задоволеності суб'єктів звернення.

Пререквізити та постреквізити дисципліни (місце в структурно-логічній схемі навчання за відповідною освітньою програмою)

Дисципліна "Електронні послуги" має міждисциплінарний характер. Вона інтегрує відповідно до свого предмету знання з інших освітніх і наукових галузей: публічного управління та адміністрування, юридичних, технічних тощо. За структурно-логічною схемою програми підготовки фахівця дисципліна "Електронні послуги" тісно пов'язана з іншими дисциплінами управлінського блоку: "Електронне урядування", "Розумні міста", "Управління базами даних", "Інтернет-технології та ресурси", "Основи інформаційної безпеки". Їй безпосередньо передують дисципліна "Основи електронного урядування".

Отримані практичні навички та засвоєні теоретичні знання під час вивчення навчальної дисципліни "Електронні послуги" можна використовувати в подальшому під час опанування навчальних дисциплін: цикл професійної підготовки (освітньо-професійна програма «Електронне урядування»): "Галузеве електронне урядування", "Електронна демократія".

Необхідні навички

1. Microsoft Word
2. Microsoft PowerPoint
3. Zoom
4. Moodle

Зміст навчальної дисципліни

Поняття публічних послуг. Роль та місце адміністративних послуг: основні поняття.

Організація надання адміністративних послуг. Основні вимоги, оцінка якості надання послуг.

Електронні послуги (курсова робота)

Архітектура та інформаційно-технологічна інфраструктура систем надання електронних послуг.

Інформаційний менеджмент у системі електронних послуг.

Нормативно-правове забезпечення надання електронних послуг України.

Приклади надання електронних послуг в Україні: е-паспорт, е-реєстрація місця проживання, е-малятко, е-посвідчення водія тощо.

Організація надання електронних послуг в країнах Європи.

Досвід надання електронних послуг в США, Канаді та Сінгапурі.

Запровадження кращих світових практик надання е-послуг для України.

Навчальні матеріали та ресурси

Е-урядування та е-демократія. Навч. посібник у 15-ти ч. (За заг. ред. Семенченка А.І., Дрешпака В.М. – К., 2017.

Чукут С.А. Сумісність як необхідна умова впровадження електронного урядування: досвід Європейського Союзу / С. А. Чукут, В.І. Дмитренко // Публічне урядування : збірник. — № 5 (10) — грудень 2017. — Київ : ДП “Видавничий дім “Персонал”, 2017. — 316 с. № 2. — С. 293-303. 95

Чукут С.А. Особливості впровадження електронного урядування в Об’єднаних Арабських Еміратах / С.А. Чукут, М.С. Шуляк // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – №8 – С.92-95

Чукут С.А. Аналіз кращих практик надання електронних послуг в Об’єднаних Арабських Еміратах [Електронний ресурс] / С.А. Чукут, М.С. Шуляк // Державне управління: удосконалення та розвиток: електронне наукове фахове видання. – 2016. – №4. – Режим доступу: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=962>

Чукут С.А. Основні напрями та пріоритети надання електронних послуг в країнах Європейського Союзу: на прикладі Данії [Електронний ресурс] / С.А. Чукут, В.Л. Полярна // Державне управління: удосконалення та розвиток: електронне наукове фахове видання. – 2016. – №12. – Режим доступу: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=96295> (

Чукут С. А. Кращі європейські практики впровадження електронного урядування: досвід Данії / С. А. Чукут, В. Л. Полярна // Інвестиції: практика та досвід. - 2016. - № 24. - С. 140-145. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2016_24_3195

Закон України від 6 вересня 2012 р. № 5203-VI “Про адміністративні послуги”. –// <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>; Відомості Верховної Ради України, 2013, № 32 (09.08.2013), ст. 409.

Закон України від 15 липня 2021 р. № 1689-IX “Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг”. – // Офіційний вісник України, 2021, № 64 (20.08.2021), ст. 4012.

Формування консолідованої системи нормативно-правової інформації в умовах децентралізації державної влади в Україні: монографія/Корж І. Ф., Мороз А. О., Лихоступ С. В., Загаєцька О. А. – К.: Видавничий дім “АртЕк”.– 2018.– 238 с.

Електронні послуги (курсова робота)

Навчальний контент

Методика опанування навчальної дисципліни (освітнього компонента)

Програмні результати навчання, контрольні заходи та терміни виконання оголошуються студентам на першому занятті.

Курсова робота є фінальним контрольним заходом, який охоплює всі програмні результати навчання. Термін виконання: визначення тематики – 3-ий тиждень, публічний захист – 16-ий тиждень.

№ з/п	Тема	Програмні результати навчання	Основні завдання	
			Контрольний захід	Термін виконання
1	Курсова робота (вступ, розділи 1; 2)	№1, 2, 3, 4	Перша атестація	8 тиждень
2	Курсова робота (розділи 3, 4)	№1, 2, 3, 4	Друга атестація	14-й тиждень
3	Курсова робота	№1, 2, 3, 4	Оформлення та надсилання роботи	15-ий тиждень
4	Курсова робота	№1, 2, 3, 4	Презентація і захист	17-ий тиждень

Курсова робота є фінальним контрольним заходом, який охоплює всі програмні результати навчання. Термін виконання: визначення тематики – 2-ий тиждень, публічний захист – 17-ий тиждень.

Види контролю та рейтингова система оцінювання результатів навчання (PCO)

Поточний контроль: підготовка курсової роботи, надсилання її на перевірку (вступ, перший та другий розділи – перша атестація), (третій та четвертий розділи – друга атестація).

Календарний контроль: проводиться двічі на семестр як моніторинг поточного стану виконання вимог силабусу.

Критерій		Перша атестація	Друга атестація
Термін атестації		8-ий тиждень	14-ий тиждень
Умови отримання атестації	Поточний рейтинг	≥ 20 балів	≥ 40 балів

Система оцінювання

№ з/п	Курсова робота	Ваговий бал	Кількість	Всього
1.	Належне оформлення змісту	10	1	10
2.	Якість, кількість та оформлення джерел	10	1	10
3.	Відповідність змісту курсової роботи вимогам	30	2	60
4.	Презентація	10	1	10
5.	Захист	10	1	10
	Всього			100

Обов'язкова умова допуску до захисту курсової роботи		Критерій
1.	Поточний рейтинг	$RD \geq 50$
2.	Надсилання курсової роботи	У визначений термін
3.	Перевірка курсової роботи на плагіат	Звіт Unicheck

Таблиця переведення рейтингових балів до оцінок за університетською шкалою

Рейтингові бали, RD	Оцінка за університетською шкалою
$95 \leq RD \leq 100$	Відмінно
$85 \leq RD \leq 94$	Дуже добре
$75 \leq RD \leq 84$	Добре
$65 \leq RD \leq 74$	Задовільно
$60 \leq RD \leq 64$	Достатньо
$RD < 60$	Незадовільно
Невиконання умов допуску	Не допущено

Політика навчальної дисципліни

Порушення термінів виконання завдань та заохочувальні бали

Заохочувальні бали		Штрафні бали	
Критерій	Ваговий бал	Критерій	Ваговий бал
Участь в конкурсі студентських наукових робіт, оприлюднення на сайті громадського бюджету інформації про проєкт	5 балів	Невчасне подання курсової роботи	-10 балів
Публікація тез на міжнародних (всеукраїнських) конференціях з тематики навчальної дисципліни за умови попереднього надсилання їх на рецензування	3 бали		

Академічна доброчесність

Політика та принципи академічної доброчесності визначені у розділі 3 Кодексу честі Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». Детальніше: <https://kpi.ua/code>.

Норми етичної поведінки

Норми етичної поведінки студентів і працівників визначені у розділі 2 Кодексу честі Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». Детальніше: <https://kpi.ua/code>.

Процедура оскарження результатів контрольних заходів

Студенти мають можливість підняти будь-яке питання, яке стосується процедури контрольних заходів та очікувати, що воно буде розглянуто згідно із наперед визначеними процедурами.

Студенти мають право оскаржити результати контрольних заходів, але обов'язково аргументовано, пояснивши з яким критерієм не погоджуються відповідно до оціночного листа та/або зауважень.

Дистанційне навчання (необов'язковий пункт)

Дистанційне навчання через проходження онлайн-курсів за певною тематикою допускається за умови погодження зі студентами. У разі, якщо невелика кількість студентів має бажання пройти онлайн-курс за певною тематикою, вивчення матеріалу за допомогою таких курсів допускається, але студенти повинні виконати всі завдання, які передбачені у навчальній дисципліні.

Електронні послуги (курсова робота)

Виставлення оцінки за контрольні заходи шляхом перенесення результатів проходження онлайн-курсів не передбачено.

Виконання практичних робіт та тематичних завдань, а також написання курсової роботи, здійснюється під час самостійної роботи студентів у дистанційному режимі (з можливістю консультування з викладачем через електронну пошту тощо).

Додаток 1. Методичні рекомендації до написання та оформлення курсової роботи

Одним з основних видів семестрового контролю підчас опанування навчальної дисципліни «Електронні послуги» є виконання курсової роботи. Курсова робота виконується згідно з вимогами, у термін, зазначений викладачем.

Має на меті опанування уміння визначати актуальну проблему впровадження електронних послуг та проведення її дослідження з урахуванням зарубіжного досвіду. Студент може писати курсову роботу тільки на погоджену з викладачем тему.

Проводиться ґрунтовний аналіз досвіду запровадження е-послуг однією або декількома (за вибором студента) провідними країнами світу, порівнюється із станом впровадження е-послуг в Україні та пропонуються основні рекомендації щодо можливості використання зазначеного досвіду в Україні. А саме розкриваються такі основні питання:

1. Стан запровадження е- послуг у одній (декількох) країнах світу.
2. Державна політика щодо е- послуг.
3. Інституції, які відповідають за організацію надання е-послуг.
4. Нормативно-правове забезпечення запровадження надання е-послуг.
5. Основні складові та напрями розвитку надання е-послуг.
6. Висновки і рекомендації щодо можливості застосування досвіду запровадження е- послуг для України.

Обов'язково в курсовій роботі має бути проаналізовано можливості застосування досвіду надання е-послуг в обраній країні для України.

Титульний аркуш курсової роботи повинен мати такий зміст: назва університету; назва факультету; назва кафедри; реєстраційний номер, назва навчальної дисципліни; тема курсової роботи; прізвище та ім'я студента, курс, номер академічної групи, науковий керівник, рік.

За титульним аркушем слідує детальний план курсової роботи, в якому треба виділити вступ, 3-4 розділи основного змісту, їх підрозділи, висновок, список використаної літератури. У плані праворуч позначаються номери сторінок початку кожного питання. Кожен розділ починається з нової сторінки.

Обсяг курсової роботи в залежності від обраної теми може варіюватися від 30 до 40 сторінок основного тексту (за узгодженням з викладачем). Обсяг курсової роботи визначається

Електронні послуги (курсова робота)

вмінням студента стисло і водночас вичерпно розкрити тему: показати значення питання, що розглядається, оцінити, як воно висвітлюється в спеціальній літературі та розв'язується на практиці, зробити висновки та обґрунтувати власні пропозиції.

До курсової надається анотація двома мовами – українською та англійською, із зазначенням ключових слів.

Обов'язкова вимога: чітке посилання на джерела інформації. Всі цифри, факти, теорії, думки вчених, цитати повинні мати посилання у вигляді [2, с.54] (перша цифра означає номер джерела у наведеному в кінці творчої роботи списку літератури, а друга цифра – номер сторінки у цьому джерелі). Бажано використовувати таблиці, схеми, графіки, діаграми тощо. Список використаної літератури (не менше 20 джерел) оформляється згідно з діючими правилами. Якщо інформація взята з Інтернету, потрібно, як і для звичайної літератури, вказати автора, назву статті, а потім навести адресу сайту в Інтернеті.

Курсова робота оцінюється за критеріями: логічності плану; повноти і глибини розкриття теми; наявності ілюстрацій (таблиці, рисунки, схеми, скріншоти веб-сторінок тощо); кількості використаних джерел і чіткості посилань на них; відображення практичних матеріалів та статистичних даних; оформлення; обґрунтування власної думки студента з цього питання у вигляді висновку.

Граничний термін подання курсової роботи на перевірку: за 10 днів до початку залікової сесії. За межами цього терміну курсові роботи кафедрою не приймаються, студент одержує за курсову роботу нульову оцінку.

Курсова робота перевіряється на плагіат. У разі виявлення академічної не добросовісності, робота анулюється і не перевіряється.