Форма № Н - 3.04

БЕРДЯНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра соціальної роботи та інклюзивної освіти

"**ЗАТВЕРДЖУЮ**"
Завідувач кафедри
_____Катерина ПЕТРОВСЬКА
"26" серпня 2025 року

РОБОЧА ПРОГРАМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ

підготовки здобувачів ІІ рівня вищої освіти

ОК 11
МЕНЕДЖМЕНТ ТА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ

(назва освітнього компоненту)

Спеціальність: І10 Соціальна робота та консультування
(шифр і назва спеціальності)

Освітньо-професійна програма: Поствоєнна соціально-психологічна реінтеграція
(назва освітньої програми)

Факультет дошкільної, спеціальної та соціальної освіти
(назва факультету)

Запоріжжя, 2025 рік

Робоча програма «Менеджмент та управління якістю в системі соціально-психологічних послуг» для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності І10 Соціальна робота та консультування
(*код і назва спеціальності)*

Освітньо-професійної програми «Поствоєнна соціально-психологічна реінтеграція»

Розробник: Катерина Володимирівна Петровська, кандидат педагогічних наук, доцент, завідувачка кафедри соціальної роботи та інклюзивної освіти

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри соціальної роботи та інклюзивної освіти.

від “26”серпня 2025 року (протокол № 1)

Завідувачка кафедри
соціальної роботи та інклюзивної освіти _____ (Катерина ПЕТРОВСЬКА)
(підпис) (прізвище та ініціали)

Гарант освітньо-професійної програми _____ (Анастасія ПОПОВА)
(підпис) (прізвище та ініціали)

© БДПУ, 2025 рік
© К.Петровська, 2025 рік

1. Опис освітнього компоненту

<table>
<tr><td rowspan="2">Найменування показників</td><td rowspan="2">Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній ступінь</td><td colspan="2">Характеристика ОК</td></tr>
<tr><td>денна форма навчання</td><td>заочна форма навчання</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Кількість кредитів – 3</td><td>Галузь знань
I Охорона здоров’я та соціальне забезпечення</td><td colspan="2" rowspan="2">Обов’язкова</td></tr>
<tr><td>спеціальність
I10 Соціальна робота та консультування</td></tr>
<tr><td>Модулів – 1</td><td rowspan="4">Освітньо-професійна програма:
Поствоєнна соціально-психологічна реінтеграція</td><td colspan="2">Рік підготовки:</td></tr>
<tr><td>Змістових модулів – 6</td><td>1-й</td><td>1-й</td></tr>
<tr><td>Мова навчання: українська</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>Загальна кількість годин – 90</td><td>2-й</td><td>2-й</td></tr>
<tr><td rowspan="10">Тижневих годин для денної форми навчання:
аудиторних – 2
самостійної роботи студента – 4</td><td rowspan="10">Освітній ступінь:
магістр</td><td colspan="2">Лекції</td></tr>
<tr><td>12</td><td>8</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практичні, семінарські</td></tr>
<tr><td>12</td><td>4</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторні</td></tr>
<tr><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостійна робота</td></tr>
<tr><td>66</td><td>78</td></tr>
<tr><td colspan="2">Індивідуальні завдання</td></tr>
<tr><td colspan="2">Вид контролю:
екзамен</td></tr>
</table>

Примітка.
Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної та індивідуальної роботи становить (%):

для денної форми навчання – 24/66 годин (24%/76%)
для заочної форми навчання – 12/78 годин (13%/87%)

2. Мета та завдання освітнього компоненту

Метою викладання освітнього компоненту “Менеджмент та управління якістю в системі соціально-психологічних послуг” є формування у майбутніх фахівців системи теоретичних знань і практичних навичок щодо використання сучасних технологій менеджменту в системі надання соціально-психологічних послуг на засадах цілей сталого розвитку.

Основними **завданнями** ОК “Менеджмент та управління якістю в системі соціально-психологічних послуг” є:

– допомогти усвідомити історичні аспекти розвитку теорії менеджменту соціальних послуг;

– оволодіти теорією та технологією менеджменту соціальної роботи та надання соціальних послуг;

– сформувати систему знань, умінь та навичок з організації соціальної підтримки, обслуговування, забезпечення і захисту соціально незахищених верств населення в сучасних умовах.

– сформувати здатність вести організаційно-управлінську й адміністративну роботу в різноманітних соціальних закладах, що опікуються питаннями соціального обслуговування населення, реабілітації та надання соціально-психологічних послуг.

Основні результати навчання і компетентності згідно з вимогами освітньо-професійної програми:

Програмні компетентності	Результати навчання
ІК. Здатність розв’язувати складні задачі і проблеми у галузі соціальної роботи або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог. **ЗК-3.** Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт. **ЗК-6.** Здатність виявляти ініціативу та підприємливість. **ЗК-7.** Здатність до адаптації та дії в новій ситуації. **ЗК-9.** Навички міжособистісної взаємодії. **ЗК-10.** Здатність працювати в команді. **ЗК-12** Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів). **ФК-1.** Здатність до розуміння та використання сучасних теорій, методологій і методів соціальних та інших наук, у тому числі методи математичної статистики та кількісні соціологічні методи, стосовно завдань фундаментальних і прикладних досліджень у галузі соціальної роботи та психології. **ФК-2.** Здатність до виявлення соціально значимих та психологічних проблем, а також факторів досягнення соціального та	**ПР-2.** Критично оцінювати результати наукових досліджень і різні джерела знань про практики соціальної роботи та соціально-психологічної підтримки, адаптації й реінтеграції; формулювати висновки та рекомендації щодо їх впровадження в умовах поствоєнного відновлення та соціальної реінтеграції осіб, соціальних груп та громад, постраждалих від війни. **ПР-5.** Збирати та здійснювати кількісний і якісний аналіз емпіричних даних. **ПР-7.** Застосовувати загальне та спеціалізоване програмне забезпечення для вирішення професійних задач та здійснення наукового дослідження. **ПР-11.** Організовувати спільну діяльність фахівців різних галузей і непрофесіоналів, здійснювати їх підготовку до виконання завдань соціальної роботи, ініціювати командоутворення та координувати командну роботу. **ПР-12.** Оцінювати соціальні наслідки політики у сфері прав людини, соціальної інклюзії та сталого розвитку суспільства,

психологічного благополуччя різних груп населення, що постраждали від війни, для підвищення стійкості та посттравмачного зростання на різних рівнях. **ФК-4.** Здатність до впровадження методів і технологій інноваційного практикування та управління в системі соціальної роботи та соціально-психологічної реабілітації. **ФК-5.** Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (експертами з інших галузей/видів економічної діяльності), налагоджувати взаємодію державних, громадських і комерційних організацій на підґрунті соціального партнерства. **ФК-6.** Здатність до оцінки процесу і результату професійної діяльності та якості соціальних послуг. **ФК-8.** Здатність до спільної діяльності та групової мотивації, фасилітації процесів прийняття групових рішень. **ФК-10.** Здатність виявляти ініціативу та підприємливість задля вирішення соціальних проблем через упровадження соціальних інновацій. **ФК-12.** Здатність до критичного оцінювання соціальних наслідків політики у сфері прав людини, соціальної інклюзії та сталого розвитку суспільства. **ФК-14.** Здатність до ефективного менеджменту організації у сфері соціальної роботи. **ФК-16.** Здатність упроваджувати результати наукового пошуку в практичну діяльність. **ФК-17.** Здатність здійснювати практичну діяльність (тренінгову, психотерапевтичну, консультаційну, психодіагностичну та іншу залежно від спеціалізації) з використанням науково верифікованих методів та технік.	розробляти рекомендації стосовно удосконалення нормативно-правового забезпечення соціальної роботи. **ПР-15.** Розробляти критерії та показники ефективності професійної діяльності, застосовувати їх в оцінюванні виконаної роботи, пропонувати рекомендації щодо забезпечення якості соціальних послуг у тому числі соціально-психологічної підтримки, реінтеграції та управлінських рішень. **ПР-17.** Самостійно будувати та підтримувати цілеспрямовані, професійні взаємини з широким колом людей, представниками різних спільнот і організацій, аргументувати, переконувати, вести конструктивні переговори, результативні бесіди, дискусії, толерантно ставитися до альтернативних думок. **ПР-20.** Упроваджувати результати наукового пошуку в практичну діяльність. **ПР-23.** Робити психологічний та соціальний прогноз щодо розвитку особистості, груп, організацій та громад для підвищення стійкості та зниження ризику постворенних травм на різних рівнях.

3. Програма освітнього компоненту

Тема 1. Соціальне управління та менеджмент соціальної роботи.

Поняття соціальне управління в системі менеджменту соціальної роботи. Реалізація цілей сталого розвитку в системі менеджменту соціальної роботи (ЦСР 16. Ррозбудова миру, забезпечення верховенства права, викорінення корупції та зміцнення соціальної згуртованості). Сутність управління соціальною роботою. Менеджмент як процес управління. Основні значення розуміння менеджменту в соціальній роботі. Типологія менеджменту соціальної роботи. Види менеджменту (стратегічний, маркетинговий, технологічний, фінансовий, кадровий, маркетинговий, інноваційний).

Тема 2. Концептуальна еволюція менеджменту соціальної роботи.

Еволюція поглядів на менеджмент. Історія розвитку менеджменту. Характеристика зарубіжних шкіл управління. Зародження школи людських відносин. Хотторнські експерименти Е. Мейо. Етапи розвитку школи людських відносин. Біхевіористський напрямок в теорії менеджменту. Школи управлінської думки: наукової організації праці; адміністративна; людських взаємовідносин; кількісної школи або науки управління.

Тема 3. Організація і менеджмент соціальної роботи.

Особливості організації менеджменту соціальної роботи. Поняття і структура організації у менеджменті соціальної роботи. Різновиди організацій соціальної сфери. Фактори впливу, атрибути та компоненти в соціальній організації. Особливості внутрішнього та зовнішнього середовища організації. Закономірності вдосконалення менеджменту соціальної ро боти. Поняття і структура соціальних організацій. Різновиди соціальних організацій. Організації в менеджменті соціальної роботи. Фактори впливу на організацію. Підходи до аналізу діяльності організацій соціальної сфери. Атрибути організації соціальної сфери. Зовнішнє середовище організацій соціальної сфери (фактори прямого та непрямого впливу на організацію).

Тема 4. Сфера соціальних послуг як об'єкт управління.

Задоволення потреб соціальними послугами людей, що опинились в складних життєвих обставинах. Сучасна система надання соціальних послуг України. Доступне інформування про соціальні послуги. Значення термінів «стандарт», «державний стандарт соціальної послуги». Призначення (застосування) стандартів соціальних послуг. Індикатори та структурні складові стандартів соціальних послуг. Вимоги і загальні підходи до організації та надання соціальних послуг. Вимоги до роботи з отримувачем соціальної послуги, використання ресурсів, документації. Система надавачів соціальних послуг згідно ЗУ «Про соціальні послуги». Критерії діяльності надавачів соціальних послуг (мета розроблення, загальні та спеціальні критерії). Регулювання діяльності надавачів соціальних послуг відповідними положеннями.

Тема 5. Показники якості оцінювання соціальних послуг.

Оцінювання соціальних послуг. Етапи оцінки якості соціальних послуг. Показники та методи оцінки якості соціальних послуг. Етапи оцінки якості соціальних послуг. Показники якості: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, зручність, повага до отримувача соціальної послуги, професійність. Методи оцінки якості соціальних послуг: опитування/анкетування отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників; спостереження за процесом надання соціальних послуг; бесіда/співбесіда

з персоналом суб'єкта, що надає соціальні послуги; вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг. Методи та засоби тотального управління якістю надання соціальних послуг. Принципи оцінки систем якості надання соціальних послуг та їх критерії. Досвід впровадження системи тотального управління якістю надання соціальних послуг в Україні.

Тема 6. Законодавче регулювання соціального обслуговування (надання послуг).

Нормативна база соціального обслуговування (надання послуг). Менеджмент соціальної роботи як інструмент соціальної політики (державної, регіональної, місцевої). Законодавче забезпечення соціальних послуг в Україні: теоретично-правові проблеми. Поняття державне замовлення. Механізм державного замовлення соціальних послуг. Соціальна послуги в умовах війни: нові зміни та виклики.

4. Структура освітнього компоненту

Назви 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
Модуль 1												
Тема 1. Соціальне управління та менеджмент соціальної роботи												
1.1. Поняття соціальне управління в системі менеджменту соціальної роботи.	8	2	-			6	8	2	-			6
1.2. Сутність та зміст менеджменту соціальної роботи.	7	-	2			5	7	-	-			7
Разом за 1 тему	**15**	**2**	**2**			**11**	**15**	**2**	**-**			**13**
Тема 2. Концептуальна еволюція менеджменту соціальної роботи												
2.1. Еволюція поглядів на менеджмент.	8	2	-			6	8	-	-			8
2.2. Еволюція управлінської думки.	7	-	2			5	7	-	-			7
Разом за 2 тему	**15**	**2**	**2**			**11**	**15**	**-**	**-**			**15**
Тема 3. Організація і менеджмент соціальної роботи												
3.1.Особливості організації менеджменту соціальної роботи.	8	2	-			6	8	2	-			6
3.2. Поняття і структура соціальних організацій.	7	-	2			5	7	-	-			7
Разом за 3 тему	**15**	**2**	**2**			**11**	**15**	**2**	**-**			**13**
Тема 4. Сфера соціальних послуг як об'єкт управління												
4.1. Діджиталізація системи надання соціальних послуг.	8	2	-			6	8	2	-			6
4.2. Регулювання надання соціальних послуг державними стандартами.	7	-	2			5	7	-	-			7
Разом за 4 тему	**15**	**2**	**2**			**11**	**15**	**2**	**-**			**13**
Тема 5. Показники якості оцінювання соціальних послуг												
5.1. Оцінювання соціальних послуг.	8	2	-			6	8	2	-			6
5.2. Сутність поняття показники якості	7	-	2			5	7	-	2			5

соціальних послуг.												
Разом за 5 тему	**15**	**2**	**2**			**11**	**15**	**2**	**2**			**11**
Тема 6. Законодавче регулювання соціального обслуговування (надання послуг)												
6.1. Нормативна база соціального обслуговування (надання послуг).	8	2				6	8	-	-			8
6. 2. Запровадження механізму державного замовлення соціальних послуг.	7	-	2			5	7	-	2			5
Разом за 6 тему	**15**	**2**	**2**			**11**	**15**	**-**	**2**			**13**
Усього годин	**90**	**12**	**12**			**66**	**90**	**8**	**4**			**78**

5. Теми лекцій

№з/п	Назви тем	Кількість годин	
1	2	денна	заочна
1	***Соціальне управління та менеджмент соціальної роботи***	**2**	**2**
1.1.	**Поняття соціальне управління в системі менеджменту соціальної роботи** 1. Сутність управління соціальною роботою. 2. Менеджмент як процес управління. 3. Реалізація цілей сталого розвитку в системі менеджменту соціальної роботи (мир, справедливість та сильні інститути (ЦСР 16).	2	2
2.	***Концептуальна еволюція менеджменту соціальної роботи***	**2**	**-**
2.1.	**Еволюція поглядів на менеджмент** 1. Історія розвитку менеджменту. 2. Характеристика зарубіжних шкіл управління.	2	-
3.	***Організація і менеджмент соціальної роботи***	**2**	**2**
3.1.	**Особливості організації менеджменту соціальної роботи** 1. Поняття і структура організації у менеджменті соціальної роботи. Різновиди організацій соціальної сфери. 2. Фактори впливу, атрибути та компоненти в соціальній організації. 3. Особливості внутрішнього та зовнішнього середовища організації. 4. Закономірності вдосконалення менеджменту соціальної роботи.	2	2
4.	***Сфера соціальних послуг як об'єкт управління***	**2**	**2**
4.1.	**Діджиталізація системи надання соціальних послуг.** 1. Сучасна система надання соціальних послуг України. 2. Доступне інформування про соціальні послуги.	2	2
5.	***Показники якості оцінювання соціальних послуг***	**2**	**2**
5.1.	**Оцінювання соціальних послуг.** 1. Етапи оцінки якості соціальних послуг. 2. Показники та методи оцінки якості соціальних послуг.	2	2
6.	***Законодавче регулювання соціального обслуговування (надання послуг)***	**2**	**-**
6.1.	**Нормативна база соціального обслуговування (надання послуг)** 1. Менеджмент соціальної роботи як інструмент соціальної політики (державної, регіональної, місцевої). 2. Законодавче забезпечення соціальних послуг в Україні: теоретично-правові проблеми.	2	-
Усього		**12**	**8**

6. Теми практичних занять

№з/п	Назви тем	Кількість годин	
1	2	денна	заочна
1.	***Соціальне управління та менеджмент соціальної роботи***	**2**	**-**
1.2.	**Сутність та зміст менеджменту соціальної роботи.** **План:** **Теоретична частина:** 1. Основні значення розуміння менеджменту в соціальній роботі. 2. Типологія менеджменту соціальної роботи.	2	**-**

	Практична частина: 1. Розглянути ситуацію для аналізу.		
2.	***Концептуальна еволюція менеджменту соціальної роботи***	**2**	**-**
2.2.	**Тема: Еволюція управлінської думки.** **План:** **Теоретична частина:** 1.Зародження школи людських відносин. Хотторнські експерименти Е. Мейо. 2. Етапи розвитку школи людських відносин. 3. Біхевіористський напрямок в теорії менеджменту. **Практична частина:** 1. Розглянути ситуацію для аналізу.	2	-
3.	***Організація і менеджмент соціальної роботи***	**2**	**-**
3.2.	**Тема: Організація і менеджмент соціальної роботи.** **План:** **Теоретична частина:** 1. Поняття і структура соціальних організацій. 2. Різновиди соціальних організацій. 3. Організації в менеджменті соціальної роботи. 4. Фактори впливу на організацію. **Практична частина:** 1. Розглянути ситуацію для аналізу.	2	-
4.	***Сфера соціальних послуг як об'єкт управління***	**2**	**-**
4.2.	**Тема: Регулювання надання соціальних послуг державними стандартами.** **План:** **Теоретична частина:** 1. Значення термінів «стандарт», «державний стандарт соціальної послуги». 2. Призначення (застосування) стандартів соціальних послуг. 3. Індикатори та структурні складові стандартів соціальних послуг. 4. Вимоги і загальні підходи до організації та надання соціальних послуг. 5. Вимоги до роботи з отримувачем соціальної послуги, використання ресурсів, документації. **Практична частина:** 1. Розробити проект та запропонувати певні засоби, що дозволять управляти в певній соціальній організації найбільш оптимально, враховуючи всі позитивні та негативні моменти кожної з характеристик: приватизм, велфаризм, клієнталізм, толерантність.	2	-
5.	***Показники якості оцінювання соціальних послуг***	**2**	**2**
5.2.	**Тема: Сутність поняття показники якості соціальних послуг.** **План:** **Теоретична частина:** 1. Етапи оцінки якості соціальних послуг. 2. Показники якості: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, зручність, повага до отримувача соціальної послуги, професійність. 3. Методи оцінки якості соціальних послуг: опитування/анкетування	2	2

	отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників; спостереження за процесом надання соціальних послуг; бесіда/співбесіда з персоналом суб'єкта, що надає соціальні послуги; вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг. **Практична частина:** 1. Ділова гра «Управління соціальною службою».		
6.	***Законодавче регулювання соціального обслуговування (надання послуг)***	**2**	**2**
6.2.	**Запровадження механізму державного замовлення соціальних послуг.** **План:** **Теоретична частина:** 1. Поняття державне замовлення. 2. Механізм державного замовлення соціальних послуг. **Практична частина:** 1. Розглянути ситуацію для аналізу.	2	2
Усього		**12**	**4**

7. Самостійна робота

№з/п	Назви тем	Кількість годин	
1	**2**	**денна**	**заочна**
1.	***Соціальне управління та менеджмент соціальної роботи*** 1. Види менеджменту (стратегічний, маркетинговий, технологічний, фінансовий, кадровий, маркетинговий, інноваційний).	**11**	**13**
2.	***Концептуальна еволюція менеджменту соціальної роботи*** 1. Школи управлінської думки: наукової організації праці; адміністративна; людських взаємовідносин; кількісної школи або науки управління.	**11**	**15**
3.	***Організація і менеджмент соціальної роботи*** 1. Підходи до аналізу діяльності організацій соціальної сфери. 2. Атрибути організації соціальної сфери. 3. Зовнішнє середовище організацій соціальної сфери (фактори прямого та непрямого впливу на організацію).	**11**	**13**
4.	***Сфера соціальних послуг як об'єкт управління*** 1. Система надавачів соціальних послуг згідно ЗУ «Про соціальні послуги». 2. Критерії діяльності надавачів соціальних послуг (мета розроблення, загальні та спеціальні критерії). 3. Регулювання діяльності надавачів соціальних послуг відповідними положеннями.	**11**	**13**
5.	***Показники якості оцінювання соціальних послуг***	**11**	**11**

	1. Методи та засоби тотального управління якістю надання соціальних послуг. 2. Принципи оцінки систем якості надання соціальних послуг та їх критерії. 3. Досвід впровадження системи тотального управління якістю надання соціальних послуг в Україні.		
6.	***Законодавче регулювання соціального обслуговування (надання послуг)*** 1. Соціальна послуги в умовах війни: нові зміни та виклики. 2. Управління конфліктними ситуаціями в організації.	**11**	**13**
Усього		**66**	**78**

8. Індивідуальні завдання

1. Скласти схему організацій соціальної сфери України де схематично відобразити зовнішнє та внутрішнє середовище організацій соціальної сфери.
2. Написати реферат з історії менеджменту соціальної роботи.
3. Розробити таблицю «Стандарти соціальних послуг».

Соціальна послуга/назва стандарту	**Рік прийняття /затвердження**	**Категорія користувачів послуги**

4. Здійснити порівняльну характеристику таких понять: моніторинг, оцінка, експертиза, оцінювання, аудит. Подати результати порівняльної характеристики у табличному вигляді.

Назва поняття / визначення	**Схожість з іншими поняттями**	**Відмінність**

5. Написати реферат «Досвід зарубіжних країн в оцінці якості роботи організацій соціальної сфери».
6. Спираючись на державні стандарти соціальних послуг (обрати 10 за вибором студента) вкажіть установи, діяльність яких може оцінюватись та категорія користувачів послуги. Інформація подається у таблиці:

Установа	**Соціальна послуга**	**Категорія користувачів послуги**

9. Методи навчання

Результати навчання	Методи навчання
ПРН-2.	Аналіз науково-методичних джерел та нормативних документів; складання соціальних прогнозів на підставі отриманої інформації. Методи кількісного та якісного аналізу документів та наукових джерел; індукція і дедукція, аналогія, метод порівняння; моделювання
ПРН-5.	Загальнонаукові методи досліджень: аналізу та синтезу, історичний та причинно - наслідковий методи, метод наукової абстракції та конкретизації, генерації ідей на основі пошуку, узагальнення та систематизації інформації. Проблемно-пошукові та інтерактивні методи навчання, робота в малих групах, дискусії, презентації, кейс-метод, практичні вправи, аналіз науково-методичних джерел та нормативних документів в галузі соціальної роботи, методи кількісного та якісного аналізу результатів дослідження.
ПРН-7.	Лекція, семінарське заняття, завдання для самостійної роботи, практичні завдання, групова робота, підготовка доповідей.
ПРН-11.	Практичні, словесні, репродуктивні, проблемно-пошукові, навчальні дискусії, проблемні ситуації, професійно-орієнтовані ділові ігри, творчі завдання, кейс-метод, обговорення за допомогою форумів, ділова гра, консультування.
ПРН-12.	Лекції, дискусії, пояснення, бесіда; метод ілюстрацій, метод демонстрацій, аналіз кейс-ситуацій, практичні вправи, групова робота, робота з навчально-методичною літературою із галузі соціальної роботи, відеометод, та інформаційно-комунікативні технології навчання: дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані
ПРН-15.	Практико-орієнтовані лекції, практичні вправи, демонстрація презентацій, метод дискусії, аналіз проблемних ситуацій, метод коуч-сесії, тренінгові вправи, навчання елементам сторітеллінгу, мозковий штурм, рольові, ділові ігри.
ПРН-17.	Практичні, словесні, репродуктивні, проблемно-пошукові, навчальні дискусії, проблемні ситуації, професійно-орієнтовані ділові ігри, творчі завдання, кейс-метод, ділова гра, консультування, проектування.
ПРН-20.	Аналіз науково-методичних джерел та нормативних документів; складання соціальних прогнозів на підставі отриманої інформації. Методи кількісного та якісного аналізу документів та наукових джерел; індукція і дедукція, аналогія, метод порівняння; моделювання.
ПРН-23.	Лекція, семінарське заняття, дискусія, практичні вправи, гостьова лекція, самостійна робота, кейс-метод, ділова гра, консультування, проектування.

10. Засоби діагностики успішності навчання

Результати навчання	Форми оцінювання
ПРН-2.	Усний контроль (індивідуальне опитування, фронтальне опитування, співбесіда); письмовий контроль (письмове тестування - словник, граматика); виступ (індивідуальний, груповий); самоконтроль (уміння самостійно оцінювати свої знання, самоаналіз). Форма підсумкового контролю: екзамен (усний).
ПРН-5.	Усне та письмове опитування. Оцінювання змісту та/або презентації результатів виконаних завдань та досліджень. Форма підсумкового контролю: екзамен (усний).
ПРН-7.	Оцінка виконання практичних завдань, презентації, дискусії, опитування, оцінювання виступів. Форма підсумкового контролю: екзамен (усний).

ПРН-11.	Усне та письмове опитування, виконання практичних завдань, завдань для самостійної роботи, ІНДЗ. Форма підсумкового контролю: екзамен (усний).
ПРН-12.	Індивідуальне усне опитування, фронтальне опитування; оцінка активності в дискусіях та навичок аргументації; груповий захист презентацій; виконання практичних кейсів, індивідуальних завдань. Форма підсумкового контролю: екзамен (усний)
ПРН-15.	Усне опитування, експрес-контроль, перевірки результатів виконання індивідуальних завдань, контроль засвоєння навчального матеріалу. Форма підсумкового контролю: екзамен (усний).
ПРН-17.	Усне та письмове опитування, виконання практичних завдань, завдань для самостійної роботи, ІНДЗ. Форма підсумкового контролю: екзамен (усний)
ПРН-20.	Усне та письмове опитування, виконання практичних завдань, завдань для самостійної роботи, ІНДЗ. Форма підсумкового контролю: екзамен (усний)
ПРН-23.	Усне та письмове опитування, виконання практичних завдань, завдань для самостійної роботи, ІНДЗ. Форма підсумкового контролю: екзамен (усний)

11. Розподіл балів, які отримують здобувачі освіти

<table>
<tr><td colspan="6">Поточне тестування та самостійна робота</td><td rowspan="6">Середнє арифметичне за поточну роботу</td><td>Екзамен</td><td>Сума</td></tr>
<tr><td colspan="2">Тема 1</td><td colspan="2">Тема 2</td><td colspan="2">Тема 3</td><td rowspan="4">50</td><td rowspan="4">100</td></tr>
<tr><td>Т1</td><td>Т2</td><td>Т1</td><td>Т2</td><td>Т1</td><td>Т2</td></tr>
<tr><td colspan="2">25</td><td colspan="2">25</td><td colspan="2">25</td></tr>
<tr><td colspan="2">Тема 4</td><td colspan="2">Тема 5</td><td colspan="2">Тема 6</td></tr>
<tr><td>Т1</td><td>Т2</td><td>Т1</td><td>Т2</td><td>Т1</td><td>Т2</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">25</td><td colspan="2">25</td><td colspan="2">25</td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

Поточний контроль
Денна форма

Тема 1.					
Лекційне заняття	**Семінарське заняття**	**Самостійна робота**	**Індивідуально-дослідне завдання**	**Тестування за темою**	**Підсумкові бали**
відвідування – 1	теоретична частина – 5 практичні завдання – 3	5	6	5	25
Тема 2.					
відвідування – 1	теоретична частина – 5 практичні завдання – 3	5	6	5	25
Тема 3.					
відвідування – 1	теоретична частина – 5 практичні завдання – 3	5	6	5	25
Тема 4.					
відвідування – 1	теоретична частина – 5 практичні завдання – 3	5	6	5	25
Тема 5.					
відвідування – 1	теоретична частина – 5 практичні завдання – 3	5	6	5	25
Тема 6.					
відвідування – 1	теоретична частина – 5 практичні завдання – 3	5	6	5	25
				Загалом	150
Підрахунок					
Середнє арифметичне 150 \ 3 кредити = 50 балів максимум / 35 мінімум					

Заочна форма

Тема 1.					
Лекційне заняття	**Семінарське заняття**	**Самостійна робота**	**Індивідуально-дослідне завдання**	**Тестування за темою**	**Підсумкові бали**
відвідування – 1	-	9	10	5	25
Тема 2.					
-	теоретична частина – 5 практичні завдання – 3	5	7	5	25
Тема 3.					
відвідування – 1	-	9	10	5	25
Тема 4.					
відвідування – 1	-	9	10	5	25
Тема 5.					
-	теоретична частина – 5 практичні завдання – 3	5	7	5	25
Тема 6.					
відвідування – 1	-	9	10	5	25
				Загалом	150
Підрахунок					
Середнє арифметичне 150 \ 3 кредити = 50 балів максимум / 35 мінімум					

Поточний контроль здійснюється за результатами усіх виконаних завдань, передбачених планами семінарських, самостійних, індивідуальних робіт тощо. Нарахування рейтингових балів здійснюється відповідно до критеріїв оцінювання (не пізніше ніж за тиждень після проведення семінарського заняття), систематизованих для кожного з видів робіт та представлено на електронній навчальній платформі Moodle БДПУ.

Підсумковий контроль

Допуск до підсумкового контролю здійснюється якщо здобувач вищої освіти набрав прохідний бал (35 балів). Підсумковий контроль здійснюється в усній формі (відповіді на перелік запропонованих питань). Загальна кількість балів за вивчений курс обчислюється таким чином: підраховується кількість балів, набраних під час поточного контролю за всіма заліковими кредитами, та ділиться на загальну кількість кредитів (визначається середній арифметичний бал). Потім до отриманого показника додаються бали, набрані під час екзамену.

Підсумкова кількість балів визначається за формулою:

$$m = \frac{ЗК_1 + ЗК_2 + ЗК_3 + ЗК_4}{n} + 50 = 100$$

де m – кількість набраних балів за вивчений курс;
n – кількість залікових кредитів;
50 балів – екзамен або екзамен.

Шкала оцінювання

Оцінка за університетською шкалою	Оцінка за шкалою ЄКТС
90-100	A
78-89	B
65-77	C
58-64	D
50-57	E
35-49	FX (з можливістю повторного складання)
1-34	F (з обов’яковим повторним вивченням ОК)

12. Методичне забезпечення

1. Навчально-методичний комплекс ОК «Менеджмент та управління якістю в системі соціально-психологічних послуг» для здобувачів вищої освіти денної та заочної форм навчання.
2. Навчальні мультимедійні презентації, навчальні фільми.

13. Рекомендована література

Базова:

1. Колбіна Л. А. Менеджмент соціальної роботи: навч. посіб. Одеса: видавець Букаєв Вадим Вікторович, 2017. 406 с.
2. Кузьмін О. Є. Менеджмент: графічна і таблична візуалізація: навч. посіб. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2014. 196 с.
3. Лютий В., Павлик О. Критерії оцінювання якості послуги патронату над дитиною. Social Work and Education. Vol. 7, No. 3. Ternopil-Aberdeen, 2020.
4. Мазаракі А. А. Основи менеджменту: підручник для студентів вищих навчальних; за ред. А. А. Мазаракі. Харків: Фоліо, 2014. 846 с.
5. Методичні рекомендації з курсу «Менеджмент соціальної роботи» / укладач І. В. Літяга. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2020. 86 с.
6. Методичні рекомендації. Менеджмент соціальної роботи. Для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання спеціальності «Соціальна робота». Харків: ХНПУ імені Г.С. Сковороди, 2023. 79 с.
7. Назарчук Т. В. Менеджмент організацій: навч. посіб. К.: «Центр учбової літератури», 2015. 560 с.
8. Осовська Г. В. Менеджмент: підручник. вид. 4-е, перероблене і доповнене. К.: Кондор. Видавництво, 2015. 563 с.
9. Семигіна Т. Міжнародна соціальна робота: пріоритети та стандарти. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2021. 175 с. URL: https://bit.ly/3fkRaLt.
10. Тернавська Т.А., Раєвська Я.М., Мельник Ж.В. Менеджмент соціальної роботи: навчально-методичн. посібн.. Кам'янець-Подільський: Видавець Панькова А.С., 2020. 262 с.

Допоміжна:

1. Методичні рекомендації щодо організації надання соціальних послуг в умовах воєнного стану. Міністерство соціальної політики, 2022. Режим доступу: https://auc.org.ua/sites/default/files/sectors/u-140/lystoda-rekomendacii_socposlugy_1646898338.pd
2. Закон України «Про благодійну діяльність та благодійні організації» URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/507317#Text4
3. Закон України «Про громадські об'єднання» URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4572-17#Text
4. Закон України «Про соціальні послуги» URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text18
5. Кузьмін О. Є. Менеджмент: навч. посіб. для самостійної роботи студента. К.: Академвидав, 2012. 296 с.
6. Кузьмін О. Є. Менеджмент: навч. посіб. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2012. 240 с.

7. Наказ Міністерства соціальної політики «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» URL: https://zakononline.com.ua/documents/show/15078___15078 5.
8. Соціальне управління у контексті саморегуляції соціального організму країни [Текст]: [монографія] / Володимир Бех, Юлія Бех, Сергій Попов; [за наук . ред. д-ра філос. наук, проф. В. П. Беха]. Запоріжжя: Просвіта, 2012. 571 с.
9. Українська асоціація оцінювання. URL: http://www.ukreval.org/ua/
10. Фахівець з оцінювання: стандарти оцінювання та професійні стандарти / Українська асоціація оцінювання. К.: Українська асоціація оцінювання, 2016. 31 с.

14. Інформаційні ресурси

1. Бібліотека БДПУ http://edu.bdpu.org.ua
2. Сайт БДПУ http://bdpu.org.ua
3. Репозитарій БДПУ: https://dspace.bdpu.org.ua/
4. Електронна навчальна платформа Moodle БДПУ https://edu.bdpu.org/login/index.php.