



СИЛАБУС
навчальної дисципліни
«Менеджмент в системі соціально-психологічних послуг»
2023-2024 навчальний рік

Освітня програма: «Поствоєнна соціально-психологічна реабілітація».

Спеціальність: 231 Соціальна робота.

Галузь знань: 23 Соціальна робота.

Рівень вищої освіти: II (магістерський).

Викладач	Петровська Катерина Володимирівна
Посилання на сайт	http://bdpu.org/faculties/fdssso/structure-fdssso/kaf-social-pedagogy/composition-kaf-social-pedagogy/petrovsyka/
Контактний телефон	-
Е-mail викладача	ev_petrovska@bdpu.org.ua
Графік консультацій	Що п'ятниці з 13.00 до 14.00

Форма навчання	Кількість кредитів\годин	Лекції	Семінарські заняття	Самостійна робота	Звітність
заочна	3/90	8	6	76	екзамен

Семестр: II семестр

Мова навчання: українська.

Ключові слова: менеджер соціальної роботи, реабілітація, персонал соціального закладу, соціально-психологічні послуги.

Мета курсу: формування у майбутніх фахівців системи теоретичних знань і практичних навичок щодо використання сучасних технологій менеджменту в системі надання соціально-психологічних послуг.

Компетентності та програмні результати навчання:

Програмні компетентності:

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-10. Здатність працювати в команді.

СК-2. Здатність до виявлення соціально значимих проблем і факторів досягнення соціального та психологічного благополуччя різних груп населення.

СК-4. Здатність до впровадження методів і технологій інноваційного практикування та управління в системі соціальної роботи та соціально-психологічної реабілітації.

СК-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.

СК-8. Здатність до спільної діяльності та групової мотивації, фасилітації процесів прийняття групових рішень.

СК-12. Здатність до критичного оцінювання соціальних наслідків політики у сфері прав людини, соціальної інклюзії та сталого розвитку суспільства.

СК-14. Здатність до ефективного менеджменту організації у сфері соціальної роботи.

СК-16. Здатність упроваджувати результати наукового пошуку в практичну діяльність.

Результати навчання:

ПРН-1. Розв'язувати складні задачі і проблеми, що потребують оновлення й інтеграції знань в умовах неповної/недостатньої інформації та суперечливих вимог.

ПРН-4. Показувати глибинне знання та системне розуміння теоретичних концепцій, як із галузі соціальної роботи, так і з інших галузей соціогуманітарних наук, зокрема моделей соціально-психологічної реабілітації різних категорій осіб, груп та громад.

ПРН-7. Застосовувати загальне та спеціалізоване програмне забезпечення для вирішення професійних задач та здійснення наукового дослідження.

ПРН-8. Автономно приймати рішення в складних і непередбачуваних ситуаціях.

ПРН-11. Організовувати спільну діяльність фахівців різних галузей і непрофесіоналів, здійснювати їх підготовку до виконання завдань соціальної роботи, ініціювати командування та координувати командну роботу.

ПРН-12. Оцінювати соціальні наслідки політики у сфері прав людини, соціальної інклюзії та сталого розвитку суспільства, розробляти рекомендації стосовно удосконалення нормативно-правового забезпечення соціальної роботи.

ПРН-15. Розробляти критерії та показники ефективності професійної діяльності, застосовувати їх в оцінюванні виконаної роботи, пропонувати рекомендації щодо забезпечення якості соціальних послуг із соціально-психологічної реабілітації та управлінських рішень.

ПРН-20. Упроваджувати результати наукового пошуку в практичну діяльність.

Зміст курсу:

Тема 1. Соціальне управління та менеджмент соціальної роботи. Поняття соціальне управління в системі менеджменту соціальної роботи. 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 роботи. 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. Соціальні послуги в умовах війни: нові зміни та виклики.

Методи навчання: словесні (пояснення, розповідь, лекція, вступна бесіда, сторітейлінг, навчальна дискусія); наочні (ілюстрування, опорний мультимедіа-конспект, скрайбінг); практичні (вправи, дослідження, проектування).

Політика курсу:

Особливості проведення навчальних занять: заняття проводяться у формі дискусій, мозкових штурмів; висловлювання власної точки зору заохочується;

Політика щодо дедайннів та перескладання. Якщо здобувач освіти не відвідував окремі аудиторні заняття – на консультаціях він має право відпрацювати пропущені заняття та добрати відповідну кількість балів, які були визначені на дану тему заняття. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності. Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми

потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної освітньої (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації».

Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача освіти є підставою для її незарахування, незалежно від масштабів плагиату чи обману. Списування під час контрольних та самостійних робіт, іспиту заборонені (зокрема, з використанням мобільних девайсів). Жодні форми порушення академічної доброчесності та неправомірного використання технологій ІІІ не толеруються; підтримка створення освітньо-наукового середовища, побудованого на прозорості, доброчесності та високих стандартах наукової етики.

Політика щодо відвідування. Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, навчання за програмою подвійного диплома, з використанням елементів дуальної форми здобуття освіти, міжнародне стажування) навчання може відбуватись за індивідуальним графіком (в онлайн режимі за погодженням із деканом факультету).

Визнання результатів навчання, отриманих здобувачами вищої освіти у неформальній та/або інформальній освіті, здійснюється на добровільній основі та передбачає підтвердження того, що здобувач досяг результатів навчання, передбачених ОПП, за якою він навчається. Визнанню можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті, які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають як освітньому компоненту в цілому, так і його окремому розділу, темі (темам), індивідуальному завданню, курсовій роботі (проєкту), контрольній роботі тощо, які передбачені програмою (силабусом) освітнього компонента.

Технічне й програмне забезпечення/обладнання, наочність: мультимедійне обладнання, інтерактивні дошки, ноутбук.

Система оцінювання та вимоги: Поточний контроль 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.					
-	відвідування – 1 теоретична частина – 5 практичні завдання – 6	3	10	-	25
Тема 3.					
відвідування – 1	-	9	10	5	25
Тема 4.					
відвідування – 1	-	9	10	5	25
Тема 5.					
-	відвідування – 1 теоретична частина – 5 практичні завдання – 6	3	10	-	25
Тема 6.					
відвідування – 1	відвідування – 1 теоретична частина – 5 практичні завдання – 6	3	9	-	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:

$$m = \frac{3K_1 + 3K_2 + 3K_3 + 3K_4}{n} + 50 = 100$$

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

Поточне тестування та самостійна робота						Середнє арифметичне за поточну роботу	Екзамен	Сума
Тема 1		Тема 2		Тема 3				
T1	T2	T1	T2	T1	T2			
25		25		25				
Тема 4		Тема 5		Тема 6				
T1	T2	T1	T2	T1	T2			
25		25		25				

Шкала оцінювання ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	
90-100	A
78-89	B
65-77	C
58-64	D
50-57	E
35-49	FX
1-34	F

Список рекомендованих джерел:

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 доп. 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.pdf
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.

Інформаційні ресурси

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