



СИЛАБУС
освітньої компоненти
«Менеджмент та управління якістю в системі соціально-психологічних послуг»
2024– 2025 навчальний рік

Освітня програма: «Поствоєнна соціально-психологічна реабілітація».

Спеціальність: 231 Соціальна робота.

Галузь знань: 23 Соціальна робота.

Рівень вищої освіти: другий (магістерський).

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

Обсяг курсу на поточний навчальний рік

Форма навчання	Кількість Кредитів/годин	Лекції	Семінарські заняття	Самостійна робота	Звітність
денна	3/90	8	14	68	екзамен
заочна		6	6	78	

Семестр: II семестр (денна, заочна форми).

Мова навчання: українська.

Ключові слова: менеджер соціальної роботи, реабілітація, персонал соціального закладу, соціально-психологічні послуги; мир, справедливість та сильні інститути (ЦСР 16).

Мета курсу: 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.

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-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).

СК-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.

СК-2. Здатність до виявлення соціально значимих та психологічних проблем, а також факторів досягнення соціального та психологічного благополуччя різних груп населення, що постраждали від

війни, для підвищення стійкості та постравамачного зростання на різних рівнях.

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-6. Здатність до оцінки процесу і результату професійної діяльності та якості соціальних послуг.

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

СК-10. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість задля вирішення соціальних проблем через упровадження соціальних інновацій.

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.

СК-17. Здатність здійснювати практичну діяльність (тренінгову, психотерапевтичну, консультаційну, психодіагностичну та іншу залежно від спеціалізації) з використанням науково верифікованих методів та технік.

Результати навчання:

ПРН-2. Критично оцінювати результати наукових досліджень і різні джерела знань про практики соціальної роботи та соціально-психологічної реабілітації формувати висновки та рекомендації щодо їх впровадження.

ПРН-5. Збирати та здійснювати кількісний і якісний аналіз емпіричних даних.

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

ПРН-11. Організувати спільну діяльність фахівців різних галузей і непрофесіоналів, здійснювати їх підготовку до виконання завдань соціальної роботи, ініціювати командоутворення 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-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.

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

ПРН-23. Робити психологічний та соціальний прогноз щодо розвитку особистості, груп, організацій та громад для підвищення стійкості та зниження ризику поствоєнних травм на різних рівнях.

Зміст курсу:

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. Прозбудава 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 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. Соціальна послуги в умовах війни: нові зміни та виклики.

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 справи, 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.

Політика курсу:

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

Політика щодо дедлайнів 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 та використання ШІ. 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); посилення 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, використанні методики досліджень і джерела інформації».

Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача освіти є підставою для її незарахування, незалежно від масштабів плагіату 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 ШІ не толеруються; підтримка створення освітньо-наукового середовища, побудованого на прозорості, доброчесності та високих стандартах наукової етики.

Інструменти ШІ, такі як ChatGPT, Grammarly, або інші подібні платформи, можуть бути використані здобувачами для підтримки самостійної та індивідуально-дослідної роботи. Це включає написання чернеток, перевірку граматики, генерацію ідей або обробку даних. Проте, використання ШІ повинно відбуватись етично і не заміняти самостійну роботу здобувача. Здобувачі повинні дотримуватись таких принципів:

- ШІ не може використовуватися для автоматичного виконання завдань, що вимагають критичного мислення та аналізу.
- Будь-яке використання ШІ повинно бути відкрито зазначене в роботі (наприклад, у вигляді примітки про використання інструменту для певних етапів).
- Здобувачі несуть відповідальність за зміст роботи, включаючи точність інформації та уникнення плагіату.

- Інструменти ШІ не повинні використовуватися для генерації академічних текстів без критичного аналізу здобувачем, порушення приватності та конфіденційності даних, а також для створення та поширення дезінформації.

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 (проекту), контрольній роботі тощо, які передбачені програмою (силабусом) освітнього компонента.

Технічне й програмне забезпечення/обладнання, наочність: *технічне* (ноутбук); *програмне* (Microsoft Office: Power Point, Word, Moodle, Zoom, репозитарій); *наочність* (презентації у форматі Power Point).

Система оцінювання та вимоги:

Розподіл балів, які отримують студенти

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					50	100
Тема 4		Тема 5		Тема 6						
T1	T2	T1	T2	T1	T2					
25		25		25						

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.					
-	теоретична частина – 5 практичні завдання – 3	5	7	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.					
-	теоретична частина – 5 практичні завдання – 3	5	7	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.					
-	теоретична частина – 5 практичні завдання – 3	5	7	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:

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

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

Шкала оцінювання: внутрішня університетська шкала

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'язковим повторним вивченням ОК)

Список рекомендованих джерел:

Базова:

- Колбіна Л. А. Менеджмент соціальної роботи: навч. посіб. Одеса: видавець Букаєв Вадим Вікторович, 2017. 406 с.
- Кузьмін О. Є. Менеджмент: графічна і таблична візуалізація: навч. посіб. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2014. 196 с.
- Лютий В., Павлик О. Критерії оцінювання якості послуги патронату над дитиною. Social Work and Education. Vol. 7, No. 3. Ternopil-Aberdeen, 2020.
- Мазаракі А. А. Основи менеджменту: підручник для студентів вищих навчальних; за ред. А. А. Мазаракі. Харків: Фоліо, 2014. 846 с.
- Методичні рекомендації з курсу «Менеджмент соціальної роботи» / укладач І. В. Літяга. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2020. 86 с.
- 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.
- Назарчук Т. В. Менеджмент організацій: навч. посіб. К.: «Центр учбової літератури», 2015. 560 с.
- 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. Бека]. 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. Репозитарій БДПУ: <https://dspace.bdpu.org.ua/>

4. Електронна навчальна платформа Moodle БДПУ <https://edu.bdpu.org/login/index.php>.