

Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет педагогічної освіти та соціальної роботи
Кафедра соціальної роботи та педагогіки вищої школи

Андрій Колосок

Соціальний менеджмент

Методичні рекомендації

Луцьк 2024

УДК 37.013.42:338.24(083.1)

С 70

Рекомендовано до друку науково-методичною радою Волинського національного університету імені Лесі Українки (протокол № 1 від «25» вересня 2024 р.).

Рецензент:

Антонюк В.З. – кандидат педагогічних наук, доцент, декан факультету педагогічної освіти та соціальної роботи ВНУ імені Лесі Українки.

Колосок А.М.

С 70 Соціальний менеджмент: методичні рекомендації для виконання практичних завдань та самостійної роботи для здобувачів освіти освітнього ступеня Магістр спеціальності 231 Соціальна робота / упорядник Андрій Мирославович Колосок. Луцьк: ПП «Поліграфія», 2024. 19 с.

Методичні рекомендації містять завдання для виконання практичної та самостійної роботи з освітнього компонента «Соціальний менеджмент» освітньо-професійної програми «Соціальна робота. Соціальна педагогіка» денної та заочної форми навчання, термінологічний словник, перелік питань до іспиту, список рекомендованої літератури.

УДК 37.013.42:338.24(083.1)

Колосок А. М., 2024

Волинський національний
університет імені Лесі Українки, 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ	6
1. Основи соціального менеджменту.....	6
2. Закони, принципи та методи соціального менеджменту.....	6
3. Менеджмент соціальної роботи	6
4. Основи проєктного менеджменту.....	6
5. Технології соціального менеджменту.....	7
6. Інформаційне забезпечення соціального менеджменту.....	7
7. Менеджмент соціально-педагогічної роботи.....	7
8. Управління маркетинговою діяльністю в соціальній сфері.....	8
9. Суспільна ефективність соціального менеджменту.....	8
Критерії оцінювання практичних занять.....	8
ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ.....	10
ПИТАННЯ ДО ІСПИТУ	11
СЛОВНИК ТЕРМІНІВ.....	13
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	17
Основна	17
Допоміжна.....	17
Інтернет-ресурси	18

ВСТУП

Освітній компонент «Соціальний менеджмент» належить до циклу професійної підготовки магістра галузі знань 23 Соціальна робота спеціальності 231 Соціальна робота, освітньо-професійна програма Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Вивчається в третьому семестрі, формою підсумкового контролю є екзамен. На вивчення освітнього компонента відведено 4 кредитів (120 годин), у тому числі: 14 год. лекційних, 16 год. практичних, 8 год. консультації та 82 год. самостійної роботи.

Сучасна управлінська практика надає значний акцент на соціальні пріоритети та використання різноманітних соціальних технологій. Одним із ключових аспектів цього є розвиток соціального менеджменту як самостійної галузі, яка вивчає та впливає на соціальні процеси і явища. Управління соціальною сферою включає в себе широкий спектр діяльності, від організації соціальних послуг до розвитку політик, спрямованих на соціальну підтримку та розвиток. Це може включати управління охороною здоров'я, освітою, соціальними послугами, трудовими відносинами та багато іншого. Розвиток соціальних технологій, таких як цифрові платформи для надання соціальних послуг, аналітика даних для вдосконалення соціальних програм, а також використання штучного інтелекту для прогнозування потреб та ефективного розподілу ресурсів, також грає важливу роль у сучасному управлінні соціальною сферою. Управління соціальною сферою поступово стає все більш важливим та самостійним напрямком управлінської діяльності, що відображає зростаючу увагу до соціальних аспектів розвитку суспільства.

Пререквізити :

Для освоєння освітнього компонента використовують знання, вміння і навички сформовані у ході вивчення ОК «Соціальна робота в освіті», «Міжвідомча та міждисциплінарна взаємодія суб'єктів соціальної роботи».

Постреквізити :

Освоєння даного освітнього компонента є необхідним для написання кваліфікаційної роботи

Метою вивчення освітнього компонента є формування у здобувачів освіти системи теоретичних знань соціального менеджменту, отримання практичних навичок володіння сучасними методами, формами та механізмами управління різними соціальними явищами й процесами в сучасному суспільстві на макро- і мікрорівнях.

Завданням вивчення освітнього компонента є:

- засвоєння змісту основних понять, категорій та термінів соціального менеджменту;
- вивчення сутності основних законів, закономірностей та функцій соціального менеджменту;
- вивчення основ інформаційного забезпечення соціального менеджменту, методичних та практичних засад управління закладами освіти
- засвоєння засад проектного менеджменту;
- вивчення особливостей маркетингу соціальної сфери.

Структура освітнього компонента (денна/заочна)

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма Контролю/ Бали
Змістовий модуль I. Предмет, система та методологія соціального менеджменту						
Тема 1. Основи соціального менеджменту	14/13	2/2	2/-	9/10	1/1	ДС, ПР, ДБ/5
Тема 2. Закони, принципи та методи соціального менеджменту	14/14	2/-	2/2	9/10	1/2	ДС, ПР, ДБ/5
Тема 3. Менеджмент соціальної роботи	14/13	2/-	2/-	9/11	1/2	ДС, ПР, ДБ/5
Тема 4. Основи проектного менеджменту	14/13	2/-	2/2	9/10	1/1	ДС, ПР, ДБ/5
Разом за модулем 1	56/53	8/2	8/4	36/41	4/6	20
Змістовий модуль II. Технології практичного здійснення соціального менеджменту						
Тема 5. Технології соціального менеджменту	13/13	2/2	2/-	9/10	-/1	ДС, ПР, ДБ/5
Тема 6. Інформаційне забезпечення соціального менеджменту	13/14	-	2/2	10/10	1/2	ДС, ПР, ДБ/5
Тема 7. Менеджмент соціально-педагогічної роботи	14/13	2/2	2/-	9/10	1/1	ДС, ПР, ДБ/5
Тема 8. Управління маркетинговою діяльністю в соціальній сфері	12/14	-/-	2/2	9/10	1/1	ДС, ПР, ДБ/5
Тема 9. Суспільна ефективність соціального менеджменту	12/13	2/-	-/-	9/10	1/2	ДС, ПР, ДБ
Разом за модулем 2	64/67	6/4	8/4	46/51	4/8	20
Види підсумкових робіт						Бал
Модульна контрольна робота						60
МКР 1						30
МКР 2						30
Всього годин/ Балів	120	14	16	82	8	100

Методи та форми контролю: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування задач/кейсів, РМГ – робота в малих групах, ПР – презентація, МКР/КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, тощо.

ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ

1. Основи соціального менеджменту.

- 1.1. Предмет, об'єкт соціального менеджменту.
- 1.2. Завдання, функції соціального менеджменту.
- 1.3. Понятійно - категоріальний апарат соціального менеджменту.
- 1.4. Соціальні процеси, соціальні структури, організації соціальної сфери як об'єкт соціального менеджменту.
- 1.5. Структура соціального менеджменту.
- 1.6. Взаємозв'язок соціального управління і соціального менеджменту.
- 1.7. Історія становлення менеджменту.
- 1.8. Фундаментальні теорії та концепції менеджменту.
- 1.9. Основні етапи соціального менеджменту.
- 1.10. Наукові школи соціального менеджменту.

2. Закони, принципи та методи соціального менеджменту.

- 2.1. Суспільні системи та їх типи.
- 2.2. Сукупність і особливості дії соціальних законів.
- 2.3. Закони соціального менеджменту.
- 2.4. Система принципів соціального менеджменту.
- 2.5. Зміст загальних, специфічних, основних, функціональних принципів соціального менеджменту.
- 2.6. Сутність і специфіка методів соціального менеджменту.
- 2.7. Основні і комплексні методи соціального менеджменту.
- 2.8. Зміст організаційно-адміністративних методів соціального менеджменту.
- 2.9. Зміст економічних методів соціального менеджменту.
- 2.10. Зміст соціально-психологічних методів соціального менеджменту.

3. Менеджмент соціальної роботи

- 3.1. Поняття, структура організацій у менеджменті соціальної роботи.
- 3.2. Різновиди організацій соціальної сфери.
- 3.3. Принципи менеджменту соціальної роботи.
- 3.4. Функції та методи менеджменту соціальної роботи.
- 3.5. Менеджерський цикл у менеджменті соціальної роботи.
- 3.6. Сутність та роль інформації у менеджменті соціальної роботи.
- 3.7. Інформаційні технології роботи з текстовими документами та базами даних у менеджменті соціальної роботи.
- 3.8. Супервізія та консультування як технології менеджменту соціальної роботи.
- 3.9. Суть феномену професійного «вигорання» соціальних працівників.
- 3.10. Концепція обмежень в менеджменті соціальної роботи.

4. Основи проєктного менеджменту.

- 4.1. Загальні ознаки проєкту.
- 4.2. Взаємозв'язок груп процесів та функцій управління проєктами.

- 4.3. Класифікація проектів.
- 4.4. Життєвий цикл проекту.
- 4.5. Поняття та основні характеристики команди проекту, підходи до її формування.
- 4.6. Фактори формування та розвитку команди проекту.
- 4.7. Управління конфліктами в проектах.
- 4.8. Оцінка ефективності проектів.
- 4.9. Основні показники фінансової ефективності проектів: їх переваги та недоліки.
- 4.10. Економічна оцінка ефективності проекту.

5. Технології соціального менеджменту.

- 5.1. Суть, зміст та структура технологій соціального менеджменту.
- 5.2. Технології соціального менеджменту як способи перетворення ресурсів.
- 5.3. Технології соціального менеджменту у зарубіжних країнах.
- 5.4. Форми та види технологій соціального менеджменту.
- 5.5. Наукова класифікація технологій соціального менеджменту.
- 5.6. Інформаційні, впроваджуючі та навчаючі технології.
- 5.7. Технології модернізації соціально-економічних, політичних, духовно-культурних систем.
- 5.8. Технології управління соціальними процесами.
- 5.9. Регіональні соціальні технології.
- 5.10. Інноваційні технології соціального розвитку, підготовки та навчання управлінських кадрів.

6. Інформаційне забезпечення соціального менеджменту.

- 6.1. Сутність інформації, її виробництво, відтворення і використання.
- 6.2. Зростання ролі інформації в сучасному суспільстві.
- 6.3. Зарубіжний досвід інформаційного забезпечення соціального менеджменту.
- 6.4. Складові виробництва, відтворення і застосування різних видів інформації.
- 6.5. Соціальна інформація як поняття.
- 6.6. Фактори, що впливають на інтенсивність використання інформації в соціальному менеджменті.
- 6.7. Джерела формування та канали просування соціальної інформації.
- 6.8. Класифікація видів соціальної інформації.
- 6.9. Соціальний моніторинг як складова інформаційного забезпечення соціального менеджменту.
- 6.10. Інформаційна безпека в соціальному менеджменті.

7. Менеджмент соціально-педагогічної роботи.

- 7.1. Сутність та специфіка менеджменту соціально-педагогічної роботи.
- 7.2. Принципи, функції соціально-педагогічної роботи.
- 7.3. Методи менеджменту соціально-педагогічної роботи.

7.4. Менеджмент соціально-педагогічної роботи як системний управлінський процес.

7.5. Зарубіжний досвід менеджменту соціально - педагогічної роботи.

7.6. Управлінські технології в системі менеджменту соціально-педагогічної роботи.

7.7. Ресурсне забезпечення менеджменту соціально-педагогічної роботи.

7.8. Особливості організації соціально-педагогічної роботи в закладі загальної середньої освіти.

7.9. Прийняття управлінських рішень у діяльності соціального педагога.

7.10. Контроль в менеджменті соціально - педагогічної роботи.

8. Управління маркетинговою діяльністю в соціальній сфері.

8.1. Поняття маркетингу. Соціально-орієнтований маркетинг.

8.2. Особливості маркетингу в соціальній сфері.

8.3. Управління процесом маркетингової діяльності в соціальній сфері.

8.4. Етапи маркетингової діяльності в соціальній сфері.

8.5. Служба маркетингу організацій соціальної сфери.

8.6. Інтеграційна модель мотиваційного управління кадрами в соціальній сфері.

8.7. Управління фінансами організації соціальної сфери як складова маркетингу.

8.8. Проблеми розширення маркетингу в соціальній сфері України.

8.9. Особливості створення реклами організаціями соціальної сфери.

8.10. Соціальна реклама на телебаченні, радіо та в мережі Інтернет.

9. Суспільна ефективність соціального менеджменту.

9.1. Суть і зміст ефективності соціального менеджменту в суспільстві.

9.2. Ефективність соціального менеджменту як співвідношення його загальнокорисних результатів до обсягу використаних або витрачених ресурсів.

9.3. Комплексний характер результатів соціального менеджменту.

9.4. Аналіз та оцінювання ефективності соціального менеджменту, їх суть і види.

9.5. Критерії та показники ефективності соціального менеджменту.

9.6. Якість життя. Індекс людського розвитку.

9.7. Соціальна диференціація і її вимірювання.

9.8. Економічна та фінансова ефективності соціального менеджменту.

9.9. Критерії оцінки ефективності соціального менеджменту.

9.10. Оцінювання ефективності соціального менеджменту в суспільстві.

Критерії оцінювання практичних занять

5 балів - Оцінюється робота здобувача освіти, який у повному обсязі володіє навчальним матеріалом за відповідною темою, вільно, самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, в т.ч. самостійної роботи, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу, вільно послуговується науковою термінологією, розв'язує задачі стандартним або оригінальним способом,

наводить аргументи на підтвердження власних думок, здійснює аналіз та робить висновки за умови особистого представлення завдання на практичному занятті.

4 балів - Оцінюється робота здобувача освіти, який достатньо повно володіє навчальним матеріалом за відповідною темою, обґрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, в т.ч. самостійної роботи, використовуючи при цьому обов'язкову літературу, розв'язує задачі стандартним способом, послуговується науковою термінологією. Але при висвітленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі неістотні неточності та незначні помилки.

3 бали - Оцінюється робота здобувача освіти, який виявляє розуміння основних положень теоретичного матеріалу, здатний/-а з помилками та неточностями відтворити приблизно половину навчального матеріалу, частково висвітлює ключові положення теми. Практичні завдання виконано, проте наявні помилки, неточності. Відповідь в цілому правильна, але недостатньо осмислена, частково аргументована теоретичними твердженнями.

2 бали - Оцінюється робота здобувача освіти, який відтворює значну частину навчального матеріалу за відповідною темою, висвітлює його основний зміст, виявляє елементарні знання окремих положень та понять. Не здатний до глибокого, всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, не користується необхідною літературою, допускає істотні неточності та помилки.

0 балів - Оцінюється робота здобувача освіти, який не володіє навчальним матеріалом за відповідною темою та не в змозі його висвітлити, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ

№ з/п	Тема	Кількість годин
Змістовий модуль I. Предмет, система та методологія соціального менеджменту		
1.	Проаналізувати основи функції соціального менеджменту	9/10
2.	Описати методи соціального менеджменту	9/10
3.	Дослідити теорії менеджменту соціальної роботи	9/11
4.	Проаналізувати сучасні тенденції розвитку проектного менеджменту	9/10
Змістовий модуль II. Технології практичного здійснення соціального менеджменту		
5.	<i>Проаналізувати технології практичного здійснення соціального менеджменту</i>	9/10
6.	Проаналізувати соціальний моніторинг як складову інформаційного забезпечення соціального менеджменту	10/10
7.	Охарактеризуйте організаційно-розпорядчі методи в соціально-педагогічній роботі	9/10
8.	Проаналізуйте управління маркетинговою діяльністю в соціальній сфері	9/10
9.	Охарактеризуйте сучасні технології соціального менеджменту	10/11
	Всього	82/92

ПИТАННЯ ДО ІСПИТУ

1. Аналіз та оцінювання ефективності соціального менеджменту.
2. Демократичний стиль керівництва.
3. Джерела формування та канали просування соціальної інформації.
4. Економічна та фінансова ефективності соціальних проєктів.
5. Етапи маркетингової діяльності в соціальній сфері.
6. Ефективність соціального менеджменту як співвідношення його загальнокорисних результатів до обсягу використаних або витрачених ресурсів.
7. Закони соціального менеджменту.
8. Зміст ефективності соціального менеджменту в суспільстві.
9. Зміст основних методів соціального менеджменту.
10. Інноваційні технології соціального розвитку,
11. Інтеграційна модель мотиваційного управління кадрами в соціальній сфері.
12. Інформаційна безпека в соціальному менеджменті.
13. Інформаційне забезпечення соціального менеджменту.
14. Класифікація видів соціальної інформації.
15. Комплексний характер результатів соціального менеджменту.
16. Критерії та показники ефективності соціального менеджменту.
17. Менеджмент соціально-педагогічної роботи як системний управлінський процес.
18. Методи соціального менеджменту.
19. Механізми соціального менеджменту.
20. Наукова класифікація технології соціального менеджменту.
21. Наукові методи в практиці соціального менеджменту.
22. Особливості маркетингу в соціальній сфері.
23. Особливості організації соціально-педагогічної роботи в закладі загальної середньої освіти.
24. Особливості створення реклами організаціями соціальної сфери.
25. Оцінювання ефективності соціального менеджменту в суспільстві.
26. Передумови виникнення і розвитку соціального менеджменту.
27. Підготовки та навчання управлінських кадрів.
28. Понятійно -категоріальний апарат соціального менеджменту
29. Поняття маркетингу. Соціально-орієнтований маркетинг.
30. Поняття про критерії та показники ефективності соціального менеджменту.
31. Предмет та об'єкт соціального менеджменту
32. Прийняття управлінських рішень у діяльності соціального педагога.
33. Принципи соціального менеджменту та їх характеристика.
34. Проблеми розширення маркетингу в соціальній сфері України.
35. Проєктний менеджмент: головні засади та особливості.
36. Регіональні соціальні технології.
37. Ресурсне забезпечення менеджменту соціально-педагогічної роботи.
38. Служба маркетингу організацій соціальної сфери.

39. Соціальна диференціація і її вимірювання.
40. Соціальна ефективність управлінських зусиль.
41. Соціальна реклама на телебаченні, радіо та в мережі Інтернет.
42. Соціальний моніторинг як складова інформаційного забезпечення соціального менеджменту.
43. Соціальні відносини як сфера дій соціальних законів.
44. Соціальні організації і соціальні закони.
45. Стилi керівництва в соціальному менеджменті.
46. Структура соціального менеджменту
47. Сутність і специфіка методів соціального менеджменту.
48. Сутність та специфіка менеджменту соціально-педагогічної роботи.
49. Суть і зміст ефективності соціального менеджменту в суспільстві.
50. Сучасні технології соціального менеджменту.
51. Технології управління соціальними процесами.
52. Тоталітарний стиль керівництва.
53. Управління процесом маркетингової діяльності в соціальній сфері.
54. Управління фінансами організації соціальної сфери як складова маркетингу.
55. Управлінські технології в системі менеджменту соціально-педагогічної роботи.
56. Фінансові критерії оцінки ефективності соціальних проєктів.
57. Форми та види технологій соціального менеджменту.
58. Функції соціального менеджменту.
59. Характерні риси соціального менеджменту як системи.
60. Якість життя. Індекс людського розвитку.

СЛОВНИК ТЕРМІНІВ

Виробничий менеджмент - управлінський процес, спрямований на формування комплексної системи виробництва на засадах оптимального використання ресурсів з метою забезпечення необхідного рівня прибутковості.

Власність - це відносини, які формуються між суб'єктами власності з приводу привласнення засобів виробництва і результатів праці.

Володіння - це відносини фактичного панування суб'єкта над об'єктом власності.

Громадянське суспільство – сфера спілкування, взаємодії, самоорганізації та самоврядування вільних індивідів на основі добровільно сформованих утворень, яка захищена законами від прямого втручання держави й у якій панують громадянські цінності.

Державне забезпечення (пенсійне забезпечення) - надання медичних послуг та соціальної допомоги військовослужбовцям, працівникам органів внутрішніх справ, компенсацій та пільг громадянам, що потерпіли від техногенних та екологічних катастроф, медичне обслуговування за рахунок Державного бюджету.

Державне регулювання підприємництва – це вплив держави на діяльність підприємницьких структур з метою сприяння та забезпечення нормальних умов їхнього функціонування.

Загальне обов'язкове соціальне страхування - включає матеріальне забезпечення та надання соціальних послуг громадянам у разі хвороби, повної, часткової або тимчасової втрати працездатності, втрати годувальника, безробіття з незалежних від них обставин, старості за рахунок коштів Національного фонду соціального страхування.

Зайнятість - чисельність працездатного населення, рівень безробіття, структура робочої сили за статево-віковими характеристиками, наявність вакансій з різних професійних груп, пропозиція робочої сили у цих групах.

Концепція маркетингу соціальних послуг – це задум (підхід) щодо організації маркетингової діяльності, який ґрунтується на основній ідеї, ефективній маркетинговій стратегії та конкретному інструментарії досягнення визначених цілей.

Користування – це процес фактичного вилучення корисних властивостей об'єкта власності для задоволення конкретних потреб.

Марка - це ім'я, поняття, символ, малюнок, знак або їх поєднання, що ідентифікуються з товаром, послугою, продавцем, виробником, посередником.

Маркетинг – управлінський процес, спрямований на задоволення потреб споживачів шляхом створення пропозиції товарів і послуг, які мають матеріальну і споживчу цінність.

Маркетинг - це соціально-управлінський процес, за допомогою якого індивідууми і групи індивідуумів шляхом створення продуктів і їх обміну одержують те, у чому вони мають потребу.

Маркетинг (marketing) - система управління та втілення, ціноутворення, просування та реалізації ідей, товарів та послуг через обмін, що задовольняє

цілі окремих осіб та організацій.

Маркетинг соціальних послуг (services marketing) - вид маркетингу, в якому в якості продукту виступає послуга.

Менеджер – це керівник, управляючий, що займає постійну посаду в організації і наділений повноваженнями щодо прийняття рішень у конкретних видах діяльності.

Менеджмент – це процес планування, організації, мотивації, контролю та регуляції, покликаний забезпечити формування та досягнення цілей організацій (підприємств, товариств, банків, асоціацій та їх підрозділів).

Менеджмент – цілеспрямований вплив на колектив працівників або окремих виконавців з метою виконання поставлених завдань та досягнення визначених цілей.

Менеджмент соціальної роботи є одним із видів соціального управління, тобто такої управлінської праці, де головним суб'єктом та об'єктом діяльності на рівні відповідної організації соціальної сфери виступає людина.

Мета менеджменту соціальної роботи – забезпечення реалізації основних принципів державного підходу до організації соціальної роботи в умовах конкретної соціальної служби.

Механізми державного регулювання підприємництва - це система заходів, розроблених державою, з урахуванням вимог ринку та інтересів суб'єктів підприємницької діяльності.

Об'єкт вивчення менеджменту – процес управління виробничо-господарською діяльністю організацій.

Підприємництво - це самостійна, ініціативна, систематична, на власний ризик господарська діяльність, що здійснюється суб'єктами господарювання (підприємцями) з метою досягнення економічних і соціальних результатів та одержання прибутку.

Послуги - це економічні дії, що створюють цінність і забезпечують вигоду клієнтам у певний час, у певному місці як результат досягнення бажаних змін для або на користь одержувача послуг.

Потреба (need) - це потрібність, брак чогось, об'єктивно необхідного для підтримки життєдіяльності і розвитку організму, людської особистості, соціальної групи, суспільства в цілому; внутрішній збудник активності.

Предмет менеджменту – теоретичні засади управлінської діяльності (закони, закономірності, принципи, категорії, механізми, моделі тощо); практика управління організаціями (підприємствами, корпораціями, господарськими товариствами тощо); проектування системи менеджменту (формування взаємопов'язаних і взаємодіючих управлінських важелів, які забезпечують управлінський вплив керуючої системи організації на керовану).

Привласнення власності - це економічний процес, спосіб перетворення корисних властивостей предметів та явищ на реальні умови життєдіяльності людей.

Прямий маркетинг - це інтерактивна маркетингова система, в якій з метою отримання реакції за сторони споживачів, чи здійснення трансакції використовується одно чи декілька рекламних медіа.

Ринок (market) - сукупність соціально-економічних відносин у сфері обміну, за допомогою яких здійснюється реалізація товарів і послуг.

Розпорядження – фактичне здійснення влади власника над об'єктом власності, фактичне управління нею.

Складні життєві обставини - це такі обставини, що об'єктивно порушують нормальну життєдіяльність особи, наслідки яких вона не може подолати самотійно (інвалідність, часткова втрата рухової активності у зв'язку із старістю або станом здоров'я, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла або роботи, насильство, негативні стосунки в сім'ї, малозабезпеченість, психологічний та психічний розлад, стихійне лихо, катастрофа тощо).

Соціальна допомога полягає у наданні матеріальної допомоги та пільг громадянам незалежно від їх доходів на підставах та в розмірах, визначених законодавством за рахунок Державного та місцевих бюджетів.

Соціальна підтримка - система заходів щодо надання за рахунок місцевих бюджетів допомоги у грошовій або натуральній формі, соціальних послуг і пільг сім'ям і громадянам, які опинились в скрутних життєвих обставинах та самотійно не можуть вийти з цього становища.

Соціальна політика - діяльність держави по збалансованому розвитку суспільства, забезпечення стабільності державного управління, соціального захисту населення.

Соціальна політика - політична діяльність держав по економічному, соціально-політичному, ідеологічному забезпеченню і узгодженню суспільних, групових і особистих інтересів.

Соціальна послуга в маркетингу - це погоджений процес взаємодії двох і більш суб'єктів сфери соціальних послуг, коли одні суб'єкти впливають на інші з метою створення чи розширення відтворення можливостей останніх в одержанні благ (користі).

Соціальна робота - це система теоретичних знань та заснована на них практика, яка має на меті забезпечення соціальної справедливості шляхом наснаження і підтримки найменш захищених верств суспільства та протидії факторам соціального виключення.

Соціальна структура - утворена структура населення, кількість людей з вищим утворенням, кількість учених, професійна структура населення, кількість працівників, зайнятих у матеріальному і не матеріальному виробництві, структура населення по майновому статусу.

Соціальний захист- це розгалужена мережа визнаних і гарантованих державою заходів щодо матеріального забезпечення громадян у разі втрати годувальника, працездатності, хвороби, безробіття, старості та в інших випадках, передбаченим законодавством.

Соціальний маркетинг (social marketing) - вид маркетингової діяльності, який висловлює розробку, реалізацію і контроль соціальних програм, що спрямовані на підвищення рівня сприйняття визначених верств суспільства соціальних ідей, рухів або практичних діянь.

Соціальний норматив - це встановлений у визначеному законодавством

порядку показник, що характеризує соціально прийнятний рівень споживання матеріальних благ та послуг, на основі яких обраховуються розміри основних соціальних гарантій - доход на члена сім'ї, мінімальна заробітна плата, пенсія.

Соціальні послуги – це комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя.

Стандарт обслуговування - це комплекс обов'язків для виконання правил обслуговування клієнтів, які мають гарантувати встановлений рівень якості всіх здійснюваних операцій.

Стандарти ISO 9000 – встановлюють умови для управління створенням та наданням послуг, передбачають, у зв'язку зі специфічною природою послуги, необхідність забезпечення чіткого опису характеристик, які визначають споживачі, і встановлення критеріїв для кожної з цих характеристик.

Суб'єкт вивчення менеджменту – працівники керуючої та керованої систем організації, їх професійний, кваліфікаційний рівень, ступінь виконання ними повноважень, обсяги відповідальності, взаємозв'язки в системі менеджменту.

Товар (goods) - продукт діяльності господарчого суб'єкту (включаючи роботи, послуги, а також цінні папери), який призначений для реалізації.

Управління – це цілеспрямована дія на об'єкт з метою змінити його стан або поведінку у зв'язку зі змінною обставин.

Управлінський персонал – це сукупність фахівців, що здійснюють функції управління.

Фінансовий менеджмент – управлінський процес, спрямований на формування системи залучення, ефективного розподілу та використання фінансових ресурсів організації.

Фірмовий стиль – це деякий обсяг кольорових, графічних, словесних, типографських тощо елементів - констант, які у своїй єдності забезпечують словесну і зорову ідентифікацію товарів фірми.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Основна

1. Блага Н.В. Управління проєктами: навч. посібник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2021. 152 с.
2. Вороніна Ю.Є. Теорія та практика публічного управління та адміністрування: навчальний посібник. Мелітополь : ТОВ «КолорПринт», 2020. 204 с.
3. Колосок А.М. Менеджмент і маркетинг соціальних послуг: конспект лекцій. Луцьк : ПП «Поліграфія», 2021. 88 с. (протокол №5 від «27» січня 2021 р.). URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/20787>
4. Менеджмент соціальних послуг в умовах війни: матеріали тренінгу/координатор видання О. Іванова. Київ: Програма розвитку ООН в Україні, 2023. 66 с. URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/materialy-treninhu-menedzhment-sotsialnykh-posluh-v-umovakh-viyny>
5. Рейкін В. С. Соціальний менеджмент: конспект лекцій. Луцьк : Волинський національний університет імені Лесі Українки. 2022. 129 с. URL: https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/21267/3/soc_menedgment.pdf
6. Тернавська Т.А., Раєвська Я.М., Мельник Ж.В. Менеджмент соціальної роботи: навчально-методичний посібник. Кам'янець-Подільський: Видавець Панькова А.С., 2020. 262 с. URL: <http://elar.kpnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/3789>

Допоміжна

7. Верховод І.С.. Концептуальні засади та тренди менеджменту соціальної сфери. *Економічний простір*. 2023. №183. С. 9-24.
8. Воронкова В.Г., Ажажа М.А., Нікітенко В.О. Концепції та моделі сучасного менеджменту: науково-методичний посібник. Запоріжжя : ЗНУ, 2022. 202 с.
9. Колосок А. М., Бичук І. О. Менеджмент соціальних послуг територіальної громади в умовах воєнного стану. *Humanitas*. 2022. № 3. С. 92-99. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.3.13>
10. Колосок А.М., Рейкін В.С. Менеджмент соціального захисту безробітних. *Ввічливість. Humanitas*, 2023. № 2. С. 210–217. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.2.31>
11. Мельничук Д.П., Леган І.М., Зачосова Н.В. Мотиваційні чинники ефективності HR-менеджменту у діяльності служб надання соціальної допомоги та соціальних послуг. *Економіка, управління та адміністрування*. 2022. №1(99). С. 32–41. DOI: [https://doi.org/10.26642/ema-2022-1\(99\)-32-41](https://doi.org/10.26642/ema-2022-1(99)-32-41)
12. Попович В., Новак Т. Соціально-управлінські практики в системі управління соціальною роботою: постановка проблеми. *Ввічливість. Humanitas*. 2022. № 1. С. 101–108. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.1.15>
13. Рейкін В.С., Колосок А.М. Теоретичні аспекти соціального менеджменту як об'єкта дослідження. *Економічний часопис Волинського національного університету імені Лесі Українки*. 2023. № 1 (33). С. 16-23. DOI: <https://doi.org/10.29038/2786-4618-2023-01-96-100>

14. Ткачук С.В., Стахурська С.А., Стахурський В.О. Копірайтинг соціальної реклами як інструмент соціального маркетингу: цілі та підходи. *Економіка та суспільство*. 2022. № 35. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-35-11>

15. Туленков М. В., Чепак В. В., Яремчук С. С. Менеджмент соціальної організації (у питаннях і відповідях) : навч. посіб. / за заг. ред. М.В. Туленкова. Чернівці: Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2023. 536 с.

16. Черчик Л. М. Проектний менеджмент. Теоретичний курс : навч. посіб. Луцьк : Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2022. 186 с.

17. Fahri Özsungur Conflict Management in Social Work. *American Journal of Biomedical Science & Research*. 2023. № 20(5). P. 619-622. DOI: <http://dx.doi.org/10.34297/AJBSR.2023.20.002761>

18. Lialiuik A., Kolosok A., Skoruk O., Hromko L., Hrytsiuk N. Consumer packaging as a tool for social and ethical marketing. *Innovative Marketing*. 2019. № 15. P. 76–88. DOI: [http://dx.doi.org/10.21511/im.15\(1\).2019.07](http://dx.doi.org/10.21511/im.15(1).2019.07)

19. Popovych V., Novak T. Structural and functional space of social management practices in the management system of social work. *Social Work and Education*. 2023. №9(4). 465–477.

20. Reza Mirzaei, Sina Hemati Understanding the Link between Social Capital and Urban Management (The role, position and importance of Social Capital in Urban Management). *Science, engineering & New Technologies* July. 2024. № 11. 10 p.

Інтернет-ресурси

21. Департамент соціальної політики Луцької міської ради. URL : <http://www.social.lutsk.ua/>

22. Державна служба України з питань праці. URL: <https://dsp.gov.ua/>

23. Державний центр зайнятості. URL: <https://www.dcz.gov.ua/>

24. Законодавство України. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/zak>

25. Міністерство соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.ua/>

26. Національна соціальна сервісна служба України. URL: <https://nssu.gov.ua/>

27. Пенсійний фонд України. URL: <https://www.pfu.gov.ua/>

Навчально-методичне видання

Упорядник **Колосок Андрій Мирославович**

Соціальний менеджмент

Методичні рекомендації

Друкується в авторській редакції