

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
МІНІСТЕРСТВА ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЦЕНТР ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ**

**ПРОГРАМА  
ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ**

**«СОЦІАЛЬНА РОБОТА»**

**спеціальність 231 соціальна робота**

**ЗАТВЕРДЖЕНО  
ВЧЕНОЮ РАДОЮ**

Голова вченої ради \_\_\_\_\_ М.О. Фролов

(протокол № \_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 р.)

Ректор \_\_\_\_\_ М.О. Фролов

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 р

Запоріжжя  
2023

Запорізький національний університет. «Соціальна робота» : програма підвищення кваліфікації

**РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ:**

- |   |   |
|---|---|
| 1. Маловічко Олена<br>Владиславівна (гарант програми) | Кандидат філософських наук, доцент<br>кафедри соціальної філософії та управління,<br>доцент |
| 2. Приймак Олег<br>Миколайович                        | Доктор історичних наук, професор кафедри<br>теорії та практики управління, професор         |
| 3. Широбокова Ольга<br>Олександрівна                  | Кандидат філософських наук, доцент<br>кафедри соціальної філософії та управління,<br>доцент |

**ОБГОВОРЕНО ТА РЕКОМЕНДОВАНО ДО РОЗГЛЯДУ КАФЕДРОЮ  
СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

«17» травня 2023 року, протокол № 9

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_ БУТЧЕНКО Т.І.

**РЕКОМЕНДОВАНО**

Керівник ЦПО \_\_\_\_\_ С.В. Ільїн

**РОЗГЛЯНУТО ТА РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАТВЕРДЖЕННЯ НАУКОВО-  
МЕТОДИЧНОЮ РАДОЮ ЗНУ**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 року, протокол №\_\_\_

Голова НМР \_\_\_\_\_ О.І. Гура

## ВСТУП

**Цільова група:** працівники Запорізького міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)

**Обсяг програми:** 200 академічних годин, 1 кредит ЄКТС.

**Форма підвищення кваліфікації:** очно-дистанційна форма навчання

**Форми організації освітньої діяльності:** лекції; практичні та тренінгові заняття; майстер-класи, тематичні дискусії, робота в малих групах над міні-проєктами (як дослідницького так і практичного напрямків).

Варіативна частина навчальної програми є невід'ємною її складовою. Вибір тематичного спецкурсу здійснюється до початку навчання за особистою заявою слухача.

**Основні методи навчання:** методи проблемного навчання; ігрове / соціальне / імітаційне моделювання; кооперативні техніки, що вимагають об'єднання локальних ініціатив слухачів методика взаємообміну завданнями; ділові ігри; портфоліо; аналіз конкретних ситуацій (кейс-метод); навчання через Інтернет, контроль.

**Форма підсумкового контролю:** захист проєктів вдосконалення надання соціальних послуг

**Документ, що видається за результатами підвищення кваліфікації:** сертифікат / свідоцтво про підвищення кваліфікації Запорізького національного університету.

## МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ПРОГРАМИ

**Мета:** Метою є підвищення кваліфікації фахівців та фахівчинь соціальної сфери: працівників/ниць територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг), державних та недержавних соціальних служб, представників територіальних громад. Зокрема, визначення механізму реалізації соціальних прав та державних соціальних гарантій громадян, передбачених Конституцією України; визначення особливостей надання, моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.

**Основними завданнями програми є:**

- розуміння нормативно-правових та соціально-економічних основ надання соціальних послуг в територіальній громаді;
- розвитку комунікативних навичок соціальних працівників;
- організації групової роботи при наданні соціальних послуг;
- моніторингу якості надання соціальних послуг;

- інституційних засад управління якістю соціальних послуг;
- розробки проєктів вдосконалення надання соціальних послуг.

**Матеріально-технічне забезпечення проведення курсів підвищення кваліфікації:** курси планується проводити на базі навчальних аудиторій Запорізького національного університету, у т.ч. що мають спеціальне обладнання (проектор; ноутбук, персональні комп'ютери).

## **ЗМІСТ ПРОГРАМИ**

Очікувані результати навчання:

Після завершення навчання слухачі повинні демонструвати

**знання:**

1. Знати зміст стандартів в галузі соціальних послуг, нормативно-правову та соціально-економічну базу соціальної роботи та соціального забезпечення.
2. Використовувати засоби комунікації як механізм забезпечення соціальних послуг.
3. Розуміти механізми оцінки якості надання соціальних послуг.
4. Обґрунтовувати методологію моніторингу якості надання соціальних послуг.

**вміння:**

1. Організація групової роботи при наданні соціальних послуг.
2. Запуск системи зворотнього зв'язку та оцінки якості під час надання соціальних послуг.
3. Підвищення рівня комунікаційної культури соціального працівника.
4. Формування кейсу моніторингу надання соціальних послуг.
5. Розробка проєктів вдосконалення надання соціальних послуг.

**Критерії оцінювання:**

1. Оцінка кожного змістовного модулю (актуальність інформації, напрями використання в практичній діяльності) слухачами у вигляді рефлексії на тему «Питання, що потребують додаткової консультації».
2. Оцінка результатів діяльності: виконання та захист проміжних завдань.
3. Експертна оцінка захисту проєктів вдосконалення соціальних послуг.

## НАВЧАЛЬНИЙ ПЛАН

Назва модуля	Зміст	Усього годин
<p><b>Змістовний модуль 1.</b>  <b>Комунікація як механізм забезпечення соціальних послуг</b></p>	<p>1.1. Теорії відкритих систем і середовище територіальної громади.                      1.2. Природа комунікацій в організаціях, типи організаційних комунікацій.                      1.3. Засоби удосконалення комунікаційних процесів в організаціях соціальної сфери.                      1.4. Вплив організаційної структури на поведінку в процесі комунікації.                      1.5. Характеристики комунікаційних ролей в організації.                      1.6. Фактори оцінки ефективності надання соціальних послуг.                      1.7. Діагностика соціальної ситуації у громаді: SWOT–аналіз у сфері соціального захисту, схема розробки плану вирішення соціальних проблем.                      1.8. Комунікації в соціальному управлінні.                      1.9. Соціальна інтеграція, ініціативи самопомоги.                      1.10. Створення та проведення рекламних компаній організаціями соціальної сфери з метою популяризації їх діяльності та залучення громадськості до участі в соціальних акціях.</p>	<p><b>30</b></p>
<p><b>Змістовний модуль 2.</b>  <b>Особливості організації групової роботи при наданні соціальних послуг</b></p>	<p>2.1. Організація групової соціальної роботи: планування та підготовка, переговори та узгодження діяльності, проведення групових занять та зустрічей.                      2.2. Основи підготовки та розробка тренінгових програм з залученням отримувачів соціальних послуг.                      2.3. Основні етапи групової роботи та їх функції.                      2.4. Медіація: робота з діадою у розв'язанні конфліктних ситуацій.                      2.5. Організація групової роботи з різними категоріями клієнтів при наданні соціальних послуг.                      2.6. Емоційне вигорання соціальних працівників у зв'язку з неможливістю надання /отримання послуг.</p>	<p><b>30</b></p>
<p><b>Змістовний модуль 3.</b>  <b>Технології забезпечення зворотного зв'язку під час надання соціальних послуг та моніторинг надання соціальних послуг</b></p>	<p>3.1. Моніторинг та оцінювання надання соціальних послуг: визначення, предмет, завдання, значення.                      3.2. Методи збору даних під час моніторингу надання соціальних послуг та оцінки якості послуг.                      3.3. Масове опитування.                      3.4. Глибинне інтерв'ю отримувачів соціальних послуг.                      3.5. Фокусоване групове інтерв'ю.                      3.6. Аналіз документів.                      3.7. Тактики якісного дослідження та використання кейс-стаді в моніторингу надання соціальних послуг.                      3.8. Створення опитувальника для оцінювання системи соціального захисту в районному центрі клієнтами соціальних послуг.</p>	<p><b>30</b></p>

<p><b>Змістовний модуль 4. Інституційні засади управління якістю соціальних послуг</b></p>	<p>4.1. Етапи розвитку соціального обслуговування. 4.2. Становлення системи управління якістю. 4.3. Роль стандартів в управлінні якістю соціальними послугами. 4.4. Роль соціального замовлення в діяльності закладів соціального обслуговування. 4.5. Сутність, види, методи та функції інспектування в системі соціального обслуговування. 4.6. Організаційні технології управління якістю соціальними послугами в громаді (TQM). 4.7. Роль конкурсів соціальних проектів та державно-приватного партнерства в підвищенні якості соціальних послуг. 4.8. Громадський контроль в управлінні якістю соціальної роботи.</p>	<p><b>30</b></p>
<p><b>Змістовний модуль 5. Нормативно-правові та соціально-економічні основи надання соціальних послуг</b></p>	<p>5.1. Соціальні послуги у територіальних громадах України: інновації правового регулювання. 5.2. Переваги та можливості програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада». 5.3. Особливості законодавства щодо діяльності Національної соціальної сервісної служби. 5.4. Інформаційна прозорість ринку надавачів соціальних послуг. 5.5. Законодавчі механізми контролю за дотриманням надавачами соціальних послуг критеріїв діяльності та стандартів надання послуг. 5.6. Механізми притягнення до відповідальності за недотримання надавачами соціальних послуг критеріїв діяльності та стандартів надання послуг. 5.7. Правове регулювання діяльності надавачів соціальних послуг державного сектору. 5.8. Правове регулювання діяльності надавачів соціальних послуг недержавного сектору. 5.9. Законодавче регулювання державного контролю та відповідальності у сфері надання соціальних послуг.</p>	<p><b>30</b></p>
<b>Усього на модуль</b>		<b>150</b>
<p><b>Підсумковий контроль</b></p>	<p>Розробка та захист проєктів вдосконалення надання соціальних послуг</p>	<p>50</p>
<b>Усього на модуль</b>		<b>50</b>
<b>Разом по модулях</b>		<b>200</b>

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна:

1. Капська А. Й. Соціальна робота : навч. посіб. Київ : Слово, 2017. 400 с.
3. Лукашевич М. П. Соціальна робота (теорія та практика) : підручник для студ. вищ. навч. закл. Київ : Каравела, 2015. 367 с.
4. Мигович І. І., Жмир В. Ф. Теоретичні засади соціальної роботи : навч. посіб. Ужгород : Говерла, 2007. 410 с.
5. Соціальна робота (теорія і практика) : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. Т. Тюття, І. Б. Іванова. Київ : Україна, 2010. 408 с.
6. Соціальна робота у сфері зайнятості населення: навч. посіб. / за ред. В. В. Харабет, А. І. Андрющенко, В. М. Ніколаєвського. Маріуполь : Новий світ, 2012. 568 с.
7. Соціальна робота: підручник / В. А. Поліщук, О. П. Бартош-Пічкач, Н. М. Горішна. Тернопіль : Збруч, 2010. 329 с.
8. Фурман А. В. Історія соціальної роботи: навч. посіб. Тернопіль : ТНЕУ, 2014. 174 с.
9. Шахрай В. М. Технології соціальної роботи. Київ : Центр навчальної літератури. 2006. 464 с.

### Додаткова:

1. Актуальні проблеми соціальної політики України : навч. посіб. / А. О. Ярошенко, Н. Б. Отрешко, С. В. Толстоухова та ін.; за ред. А. О. Ярошенко. Київ : НПУ імені М.П.Драгоманова, 2012. 222 с.
2. Балабанова Л. В. Управління персоналом : підручник. Київ : Видавничий дім «Професіонал», 2010. 248 с.
3. Балтачєєва Н. А. Теорія та практика формування і реалізації соціальної політики в Україні: монографія. Донецьк : ДонНУ, 2010. 322–с.
4. Бишоф А. Самоменеджмент : эффективно и рационально / Клаус Бишоф ; пер. с нем. Д. А. Пергамент. 5-е изд., стер. Москва : Smart Book, 2012. 128 с.
5. Вовчак І. С. Інформаційні системи та комп'ютерні технології в менеджменті : навч. посіб. Тернопіль : Карт-бланш, 2011. 338 с.
6. Все про соціальну роботу : навчально-енциклопедичний словник-довідник / за наук. ред. д.соц.н., проф. В. М. Пічі. Вид 2-ге, вип, перероб та доп. Львів : «Новий світ 2000», 2013. 616 с.
7. Гавкалова М. Л. Менеджмент персоналу : підручник / М. Л. Гавкалова, М. З. Маркова. Харків : ІД «ИНЖЭК», 2015. 303 с.
8. Данюк У. М. Менеджмент персоналу : підручник. Київ : КНЕУ, 2014. 398 с.
9. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / за заг. ред. І. Д. Зверєвої. Київ, Сімферополь : Універсум, 2012. 536 с.
10. Іванова І. Б. Соціальна робота з людьми з особливими потребами : навч. посіб. Київ : Задруга, 2011. 416 с.
11. Колот А. М. Мотивація, стимулювання та оцінка персоналу : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2010. 224 с.
12. Кубіцький С. О. Технології соціально-педагогічної роботи в зарубіжних країнах : навч. посіб. Київ : Міленіум, 2015. 298 с.
13. Організація соціальної роботи з різними групами клієнтів : метод. посіб. Черкаси : Видавництво ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2013. 346 с.
14. Пірогов Є. В. Особливості соціальної роботи з девіантними підлітками в Службі у справах дітей : навч.-метод. посіб. / під ред. В. П. Шпак. Черкаси, 2012. 107 с.
16. Соціальна робота : навч. посіб. : у 2-х ч. / К. М. Левківський, В. Л. Кулініченко, В. Є. Слушаєнко та ін. Київ : НТУУ «КПІ», 2011. Ч. 1. 372с. Ч. 2. 384с.
18. Тихолоз В. В. Історія соціальної роботи : навч.-метод. посіб. для студ. спец. «Соціальна робота». Черкаси : ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2014. 408 с.

19. Хоронжий А. Г. Основи соціального управління : навч. посіб. Львів : Магнолія плюс, 2016. 220 с.

#### **Інформаційні джерела:**

1. Міністерство соціальної політики (офіційний сайт) <https://www.msp.gov.ua/>
2. Національна соціальна сервісна служба (офіційний сайт) <https://nssu.gov.ua/pro-nacsocsluzhbu>
3. Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери <https://www.msp.gov.ua/projects/653/>
4. Положення про національну соціальну сервісну службу України <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/783-2020-%D0%BF#Text>
5. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>
6. Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennya-kriteriyiv-diyam030320lnosti-nadavachiv-socialnih-poslug>
7. Про затвердження Порядку атестації фахівців та професіоналів надавачів соціальних послуг <https://www.msp.gov.ua/projects/616/>
8. Про посилення відповідальності у сфері надання соціальних послуг (проект) <https://www.msp.gov.ua/news/20610.html>
9. Про соціальні послуги (закон України) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
10. Про соціальну роботу (проект) <https://www.msp.gov.ua/projects/707/>
11. Цілі сталого розвитку України до 2030 року <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/cili-stalogo-rozvitku-ta-ukrayina>