

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ
КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. декана факультету
соціології та управління

_____ Т. Ф. Бірюкова

“ ____ ” _____ 2019 р.

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

підготовки _____ бакалаврів _____

спеціальності _____ 23 – «Соціальна робота» _____

освітньо-професійна програма _____ «Соціальна робота» _____

Укладач: Масюк О.П., к.філос.н., доцент, доцент кафедри соціальної філософії та управління

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри соціальної філософії та
управління

Протокол № 1 від “29”серпня 2019 р.

Завідувач кафедри _____
_____ Т.І. Бутченко

Ухвалено
науково-методичною радою
факультету соціології та управління

Протокол № 2 від “29”серпня 2019 р.

Голова науково-методичної ради
факультету _____
_____ О.С. Маліновська

2019 рік

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, рівень вищої освіти,	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів - 5	Галузь знань <u>23 – Соціальна робота</u>	Вибіркова	
		Цикл дисциплін вільного вибору студентів	
Загальна кількість годин-150	Спеціальність <u>231 – Соціальна робота</u>	Рік підготовки:	
		4-й	5-й
	Освітньо-професійна програма <u>Соціальна робота</u>	Лекції	
Тижневих аудиторних годин для денної форми навчання – 4 год.	Рівень вищої освіти: бакалаврський	28 год.	4 год.
		Семінарські	
		28 год.	4 год.
		Самостійна робота	
		94 год.	142 год.
		Вид контролю: Залік	

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «**Управління якістю соціальних послуг**» є долучення майбутніх фахівців у галузі соціальної роботи до міжнародної системи управління якістю ISO 9000 щодо надання соціальних послуг і здійснення ефективного закріплення навичок організації та контролю якості соціального обслуговування у державних та приватних соціальних службах.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Управління якістю соціальних послуг» є:

- ✓ вивчення теоретичних основ менеджменту якості в рамках організації надання соціальних послуг;
- ✓ розкриття змісту системи управління якістю ISO 9000 в сфері надання послуг;
- ✓ набуття студентами практичних навичок та умінь щодо застосування системи управління якістю у соціальній службі.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- ✓ організаційно-методичні засади системи якості послуг за стандартами ISO 9000;
- ✓ концептуальні ідеї європейського досвіду з управління якістю соціального обслуговування громадян;
- ✓ основні напрямки впровадження європейської системи забезпечення якості соціальних послуг в Україні;
- ✓ державні стандарти в сфері забезпечення якості соціальних послуг;
- ✓ зміст та структуру факторів якості надання соціальних послуг;
- ✓ технології документування процесів при створенні системи управління якістю у соціальних закладах.

.....

вміти:

- ✓ здійснювати моніторинг з управління якістю надання послуг у соціальних закладах;
- ✓ організувати підготовку персоналу щодо управління якістю соціальних послуг;
- ✓ аналізувати систему управління якістю надання послуг у соціальній службі;
- ✓ проводити аудит якості в соціальній службі на основі використання системи ISO 9000;
- ✓ використовувати технології документування процесів для підтримки системи управління якістю в соціальній службі;
- ✓ підтримувати та розвивати систему управління якістю для вдосконалення роботи соціальної організації.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні досягти таких компетентностей:

- здатність застосовувати знання у проведенні управлінської роботи в соціальній службі;
- навички використання управління якістю в організації роботи соціальної служби;
- навички практичної участі в менеджменті якості соціальних послуг;
- створення аудиторського органу для підтримки системи управління якістю надання соціальних послуг;
- критична оцінка якості соціальних послуг у роботі державної та приватної соціальної служби;
- розробка та обґрунтування документів для впровадження міжнародної системи управління якістю ISO 9000 для надання соціальних послуг.

Міждисциплінарні зв'язки.

«Управління якістю соціальних послуг» як навчальна дисципліна має широкі міждисциплінарні зв'язки. Цей курс має спільну тематичну спрямованість з такими предметами, як «Адміністративне управління в соціальній роботі» та «Соціальне партнерство» в межах висвітлення основних заходів забезпечення якості соціальних послуг для гармонійного розвитку соціального простору.

В контексті аналізу напрямків управління суспільними відносинами цей курс пов'язаний з такими дисциплінами як «Соціальна робота на підприємстві». У висвітленні механізмів регулювання соціальних процесів курс «Управління якістю соціальних послуг» має зв'язок з «Галузеве законодавство у соціальній роботі».

3. Програма навчальної дисципліни

Розділ 1. Основні засади управління якістю у соціальній сфері

Тема 1. Становлення системи управління якістю

Ретроспектива міжнародної діяльності в області якості. Якість як властивість предмету, цінність та значення. Класифікація соціальних послуг. Орієнтованість на клієнта. Передумови появи стандартів ISO 9000 та історія їх створення. Міжнародна організація зі стандартизації (ISO). Незалежна, неурядова міжнародна організація. Концепція, структура та області застосування стандартів серії ISO 9000. Принципи менеджменту якості. Заклади освіти, охорони здоров'я, культури, мистецтва, соціального обслуговування. Споживач соціальних послуг. Соціальне замовлення.

Тема 2. Тотальне управління якістю (TQM)

Історія розвитку тотального управління якістю. Загальне управління якістю. Петлі якості. Планування – виконання – перевірка – реалізація. Концепція TQM. Методи та засоби тотального управління якістю. Класичні та нові методи управління якістю. Бенчмаркінг. Методи Just in Time. Методи управління знаннями. Сучасні інструменти управління якістю. Принципи оцінки систем якості та їх критерії. Практика аналізу скарг та претензій. Орієнтація організації на замовника. Порівняльний аналіз принципів управління. Досвід впровадження системи тотального управління якістю. Модель премій якості. Кращі виробники послуг. Українська асоціація з якості.

Тема 3. Державні стандарти надання соціальних послуг

Соціальні цінності та якість життя. Рівень соціального розвитку. Державний стандарт соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. Організація та здійснення супроводу сімей. Моніторинг якості соціальних послуг. Надання та припинення соціального супроводу. Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання. Кризова ситуація. Оцінка кризової ситуації. Зміст та структура соціальної послуги. Державний стандарт соціальної послуги посередництва. Конфлікт та медіаційна угода. Державний стандарт соціальної послуги соціальної інтеграції випускників інтернатних закладів. Індивідуальний план надання соціальної послуги з соціальної інтеграції. Державний стандарт соціальної послуги представництва інтересів. Принципи надання соціальної послуги. Державний стандарт соціальної послуги профілактики. Профілактична програма та профілактичні заходи.

Тема 4. Сутність маркетингу соціальних послуг

Складові поняття маркетингу соціальних послуг. Планування ринкового продукту. Ціноутворення. Розміщення послуги та обслуговування. Збір та аналіз даних про соціальну проблему. Сутність соціальних послуг як маркетингових продуктів. Життєвий цикл соціальної послуги. Характеристика ринку соціальних послуг. Споживчий ринок та ринок державних установ соціального обслуговування. Принципи, функції і концепції маркетингу соціальних послуг.

Тема 5. Система управління якістю надання послуг у вищій освіті

Вимоги державних стандартів та міжнародні рекомендації щодо надання освітніх послуг. Статистична обробка формалізованих показників та досягнутих результатів. Акредитація вищих навчальних закладів і сертифікація системи управління якістю надання освітніх послуг. Процеси в системі надання освітніх послуг. Національне агентство з забезпечення якості вищої освіти. Критерії і методи забезпечення результативності процесів. Структура пакету документів системи управління якістю надання навчальних послуг. Інформаційний пакет ECTS. Настанова з якості надання освітніх послуг.

Тема 6. Інновації в системі управління якістю

Аналітична обробка статей у журналі. Організація наукової роботи щодо рецензування статей ISOfocus. Переосмислення практичного досвіду з управління якістю на семінарському занятті. Формування цілісного погляду на актуальні моменти розвитку управління якістю в системі суспільного виробництва та споживання.

Тема 7. Управління якістю консалтингу в соціальній сфері

Становлення та розвиток українського ринку консалтингових послуг. Структура ринку консалтингових послуг в Україні. Динаміка рівня попиту на консалтингові послуги. Визначення консалтингових послуг як товару. Поняття консалтингова послуга. Управлінське консультування як вид професійної діяльності. Класифікація консалтингових послуг. Сегментація ринку консалтингових послуг України. Канали залучення замовлень від колишніх та нових клієнтів. Цінова політика на ринку консалтингових послуг. Типові помилки в маркетингу консалтингових послуг.

Розділ 2. Організація управління якістю в соціальній сфері

Тема 8. Закордонний досвід управління соціальним обслуговуванням

Соціальні послуги як невід’ємна частина суспільного устрою зарубіжних країн. Розукрупнення стаціонарних закладів соціальної сфери. Досвід задоволення соціальних потреб в громадах. Community-based services. Організація догляду в громаді як частина соціального планування. Методи залучення громадськості. Світові моделі надання соціальних послуг. Механізм надання соціальних послуг в країнах Євросоюзу. Система стосунків державних і недержавних соціальних служб.

Тема 9. Сучасні тенденції розвитку соціального обслуговування

Децентралізація й деінституціоналізація, створення нових закладів. Резидентні заклади. Денний центр соціального обслуговування: громадські центри, сімейні центри, інформаційно-консультативні пункти, кризові центри, клуби за місцем проживання, культурно-дозвільні центри. Орієнтація на громаду, соціальне планування на рівні громади. Розвиток волонтерського руху. World Volunteer. Scouts. Орієнтація на потреби клієнта та їх права на вибір послуг. Гарантії якості соціальних послуг. Запровадження стандартів якості соціального обслуговування. Ліцензування. Мінімальні норми соціального обслуговування.

Тема 10. Реформування системи надання соціальних послуг в Україні

Концепція реформування системи соціальних послуг в Україні. Закладення ринкових механізмів у функціонування системи соціальних послуг. Наближення до потреб клієнтів та громад. Залучення клієнта до вирішення власних проблем. Стандартизація соціальних послуг. Громадська участь та підтримка у наданні соціальних послуг. Приклади участі громадян в управлінні соціальним обслуговуванням. Недержавні організації.

Тема 11. Впровадження соціального замовлення в Україні

Переваги соціального замовлення. Максимізація ефекту при мінімізації витрат у соціальній сфері. Конкретність і конкурсність. Забезпечення відкритості всіх процедур. Критерії контролю якості надання соціальних послуг. Контрактна взаємозалежність сторін. Незалежна оцінка та правове обґрунтування застосування соціального замовлення. Неприбуткові невідприємницькі організації. Державно-владні приписи та договірні відносини.

Компенсаційний характер відповідальності. Конкурсні засади соціального замовлення. Пріоритетні області соціальної сфери для впровадження соціального замовлення: соціальний захист, соціальна допомога, соціальна підтримка, недержавне пенсійне забезпечення. Технологічні аспекти використання механізму соціального замовлення на місцевому рівні.

Тема 12. Бюджет участі для підвищення якості соціальних послуг.

Засади партиципаторного бюджетування. Механізм участі громадськості у бюджетному процесі. Характерні риси партиципаторного бюджету. Історія виникнення партиципаторного бюджету. Етапи розвитку та прийняття партиципаторного бюджету. Переваги бюджету участі. Положення про бюджет участі. Громадський проект. Перспектива проекту. Публічні консультації та етика громадського бюджету. Інформаційно-просвітницька компанія. Платформа розвитку міст. Ідеї та проекти. Стратегія розвитку міста.

Тема 13. Інструменти громадської участі для контролю якості надання соціальних послуг

Звернення громадян, загальні збори та місцеві референдуми. Можливості для участі в управлінні державними і громадськими справами. Закон України «Про звернення громадян». Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні». Сфера та тематика місцевих референдумів.

Органи самоорганізації населення. Основні завдання органів самоорганізації населення. Місцеві ініціативи, громадські слухання та громадські ради. Залучення громадських організацій до вирішення проблем громади. Терміни та порядок проведення громадських слухань. Правове регулювання діяльності громадських рад. Громадська експертиза діяльності органів виконавчої влади. Організація доступу до публічної інформації. Інформаційний запит. Не оприлюднення інформації.

Тема 14. Громадський контроль в управлінні якістю соціальної роботи

Визначення громадського контролю. Незалежний і дієвий громадський контроль. Гельсінська Група. Представництво інтересів, лобіювання, тренінги, консультування. Amnesty international. Transparency International. Об'єкти та суб'єкти громадянського контролю. Окремі особи та об'єднання громадян, громадські організації, засоби масової інформації, органи управління. Завдання громадського контролю. Дотримання прав людини на гідне життя. Етапи проведення громадянського контролю. Обрання методів для громадського контролю. Інструменти для збору інформації.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви тематичних розділів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усьо го	у тому числі					Усьо го	у тому числі				
		л	с	лаб	сам.роб.	л		с	лаб	сам.роб.		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
<i>Розділ 1. Основні засади управління якістю у соціальній сфері</i>												
<i>Тема 1. Становлення системи управління якістю</i>	9	2	2	-	5	-	12	2	-	-	10	-
<i>Тема 2. Тотальне управління якістю</i>	9	2	2	-	5	-	12	-	2	-	10	-
<i>Тема 3. Державні стандарти</i>	9	2	2	-	5	-	10	-	-	-	10	-
<i>Тема 4. Маркетинг соціальних послуг</i>	9	2	2	-	5	-	10	-	-	-	10	-
<i>Тема 5. Управління якістю освітніх послуг</i>	9	2	2	-	5	-	10	-	-	-	10	-
<i>Тема 6. Інновації в системі управління якістю</i>	9	2	2	-	5	-	10	-	-	-	10	-
<i>Тема 7. Управління якістю консалтингу</i>	9	2	2	-	5	-	10	-	-	-	10	-
Разом за розділом 1	63	14	14	-	35	-	74	2	2	-	70	-
<i>Розділ 2. Організація управління якістю у соціальній сфері</i>												
<i>Тема 8. Закордонний досвід управління</i>	9	2	2	-	5	-	10	-	-	-	10	-
<i>Тема 9. Тенденції розвитку соціального обслуговування</i>	9	2	2	-	5	-	12	2	-	-	10	-
<i>Тема 10. Реформування соціальних послуг</i>	9	2	2	-	5	-	10	-	-	-	10	-
<i>Тема 11. Впровадження соціального замовлення</i>	9	2	2	-	5	-	14	-	2	-	12	-
<i>Тема 12. Бюджет участі</i>	9	2	2	-	5	-	10	-	-	-	10	-
<i>Тема 13. Інструменти громадської участі</i>	33	2	2	-	-	29	10	-	-	-	10	-
<i>Тема 14. Громадського контролю</i>	9	2	2	-	5	-	10	-	-	-	10	-
Разом за розділом 2	87	14	14	-	30	-	76	2	2	-	72	-
<i>Усього годин</i>	150	28	28	-	65	29	150	4	4	-	142	-

5. Теми лекційних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денне	Заочне
1	Становлення системи управління якістю	2	2
2	Тотальне управління якістю (TQM)	2	-
3	Державні стандарти надання соціальних послуг	2	-
4	Сутність маркетингу соціальних послуг	2	-
5	Система управління якістю надання послуг у вищій освіті	2	-
6	Інновації в системі управління якістю	2	-
7	Управління якістю консалтингу в соціальній сфері	2	-
8	Закордонний досвід управління соціальним обслуговуванням	2	-
9	Сучасні тенденції розвитку соціального обслуговування	2	2
10	Реформування системи надання соціальних послуг в Україні	2	-
11	Впровадження соціального замовлення в Україні	2	-
12	Бюджет участі для підвищення якості соціальних послуг	2	-
13	Інструменти громадської участі для контролю якості надання соціальних послуг	2	-
14	Громадський контроль в управління якістю соціальної роботи	2	-
Разом		28	4

6. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денне	Заочне
1	Становлення системи управління якістю	2	-
2	Тотальне управління якістю (TQM)	2	2
3	Державні стандарти надання соціальних послуг	2	-
4	Сутність маркетингу соціальних послуг	2	-
5	Система управління якістю надання послуг у вищій освіті	2	-
6	Інновації в системі управління якістю	2	-
7	Управління якістю консалтингу в соціальній сфері	2	-
8	Закордонний досвід управління соціальним обслуговуванням	2	-
9	Сучасні тенденції розвитку соціального обслуговування	2	-
10	Реформування системи надання соціальних послуг в Україні	2	-
11	Впровадження соціального замовлення в Україні	2	2
12	Бюджет участі для підвищення якості соціальних послуг	2	-
13	Інструменти громадської участі для контролю якості надання соціальних послуг	2	-
14	Громадський контроль в управління якістю соціальної роботи	2	-
Разом		28	4

7. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денне	Заочне
1	Становлення системи управління якістю	5	10

2	Тотальне управління якістю (TQM)	5	10
3	Державні стандарти надання соціальних послуг	5	10
4	Сутність маркетингу соціальних послуг	5	10
5	Система управління якістю надання послуг у вищій освіті	5	10
6	Інновації в системі управління якістю	5	10
7	Управління якістю консалтингу в соціальній сфері	5	10
8	Закордонний досвід управління соціальним обслуговуванням	5	10
9	Сучасні тенденції розвитку соціального обслуговування	5	10
10	Реформування системи надання соціальних послуг в Україні	5	10
11	Впровадження соціального замовлення в Україні	5	12
12	Бюджет участі для підвищення якості соціальних послуг	5	10
13	Інструменти громадської участі для контролю якості надання соціальних послуг	29	10
14	Громадський контроль в управлінні якістю соціальної роботи	5	10
Разом		94	142

8. Види контролю і система накопичення балів

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до проведення аудиту якості та управління якістю в соціальній службі.

Оцінювання відповідей на семінарському занятті:

2 балів – чітка повна змістовна відповідь на питання, оперування багатьма теоретичними джерелами, висока аргументованість відповіді, вміння орієнтуватись в організації соціального обслуговування;

1 бали – поверховий виклад матеріалу; оперування теоретичними джерелами в галузі управління якістю роботи соціальної служби;

0,5 бали – змістовне доповнення.

Рубіжний підсумковий контроль проводиться по завершенні вивчення атестаційного періоду у вигляді тестування.

Оцінювання контрольної роботи:

2 – 1 балів – повна змістовна відповідь на всі завдання, якісне оперування термінами та теоретичними джерелами, аргументованість відповіді, переконливе демонстрування обізнаності в сфері управління якістю;

1 – 0,5 балів – авторська позиція заявлена, але повністю не розкрита, викладення матеріалу засноване на знанні основних джерел з управління якістю соціальним обслуговуванням, але без логічного та послідовного викладення;

0,5 - 0 бали – поверховий виклад матеріалу, слабке знання теоретичних джерел з управління якістю в соціальній сфері.

Підсумковий контроль:

Підсумковий контроль проводиться по закінченню вивчення курсу з метою оцінювання результатів вивчення навчального курсу на завершальному етапі. Підсумковий контроль проходить у формі заліку, під час якого студент може отримати 40 балів. З них 20 балів – за результатами тестування, 20 балів відводиться на залік у усному вигляді. У цілому, студент може отримати 100 балів.

Приклади практичних завдань: а) намалюйте логічну схему проведення аудиту якості в соціальній службі; б) порівняйте вітчизняні та закордонний досвід управління якістю в соціальній сфері.

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль						Підсум. контр. залік	Сума
Атестація з розділу 1			Атестація з розділу 2				
Форми роботи	К-ть заход.	К-ть балів	Форми роботи	К-ть заход.	К-ть балів		
1. Відповідь на семінарському занятті	14	28	1. Відповідь на семінарському занятті	14	28		48
2. Виконання контрольної роботи	1	2	2. Виконання контрольної роботи	1	2		12
Разом		30	Разом		30		60
		30			30	40	100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		

9. Рекомендована література

Основна література:

1. Право соціального забезпечення України : навч. посіб./ за ред. П.Д. Пилипенка. Київ : Істина, 2010. 148 с.
2. Право соціального забезпечення України : навч. посіб./ за ред. П.Д. Пилипенка. Київ : Істина, 2012. 126 с.
3. Право соціального забезпечення України. Практикум : навч. посіб./ за ред. П.Д. Пилипенка. Київ : Істина, 2012. 40 с.

Додаткова література:

1. Бойко М. Д. Право соціального забезпечення України : навч. посіб. Київ : Олан, 2004. 312 с.
2. Законодавство України про соціальне забезпечення : збірник нормативних актів/ упоряд.: В.С. Ковальський, Л.П. Ляшко Київ : Юрінком Інтер, 2004. 432 с.
3. Приходько М.І. Словник-довідник менеджерів освіти соціальних педагогів та працівників соціально-педагогічних служб, консультацій. Запоріжжя : Поліграф, 1999. 132 с.
4. Приходько Н. И. Глоссарий основных научных понятий и терминов по педагогическому менеджменту, практической психологии и социальной работе. Запорожье : ЗГУ, 1995. 88 с.
5. Словник-довідник менеджерів освіти, соціальних педагогів та працівників соц.-пед. служб, консультацій. Запоріжжя : Поліграф, 1999. 132 с.
6. Синчук С. М. Право соціального забезпечення України : навч. посіб. Київ : Знання, 2003. 306 с.
7. Синчук С. М. Право соціального забезпечення України : навч. посіб. Київ : Знання, 2006. 320 с.
8. Скидин О. Л. Социологическое диагностирование в образовательном менеджменте : очерк теории и практики. Запорожье : ЗГУ, ГУ «ЗИГМУ», 2002. 214 с.
9. Сташків Б. І. Юридичні факти в праві соціального забезпечення [Текст] : монографія. Чернігів : Деснянська правда, 2007. 260 с.

Інформаційні ресурси:

1. Белоусова О.С. Фінансовий менеджмент : Методичні рекомендації до практичних занять для студентів освітньо-кваліфікаційних рівнів «спеціаліст», «магістр» галузі знань «Менеджмент», спеціальності «Менеджмент організацій та адміністрування». Запоріжжя : ЗНУ, 2015. 171 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2015/04/0036115.docx> (дата звернення: 03.08.2019).
2. Головань О. О. Менеджмент бізнес-процесів на ринку товарів та послуг : навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти магістра освітньої програми «Бізнес-адміністрування». Запоріжжя : ЗНУ, 2017. 105 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2017/01/0040000.pdf> (дата звернення: 03.08.2019).
4. Зайцева Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. для студ. высш. учеб. заведений. Москва : Академия, 2003. 224 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi46/0037392.pdf> (дата звернення: 03.08.2019).
5. Ильенкова С.Д. Социальный менеджмент : учеб.-мет. комплекс. Москва : Изд. центр ЕАОИ, 2008. 116 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi19/0012756.pdf> (дата звернення: 03.08.2019).
6. Кирилова Н. Б. Менеджмент социокультурной сферы : учеб. пособие. – Екатеринбург : Урал. ун-т, 2012. 186 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Sineokiy/00385791.pdf> (дата звернення: 03.08.2019).

8. Менеджмент : навч. посіб. для здобув. ступ. вищ. освіти бакалавра спец. «Менеджмент». Запоріжжя : ЗНУ, 2017. 360 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2017/02/0040003.pdf> (дата звернення: 03.08.2019).

12. Молчанова, Е. Д. Управление качеством : курс лекций / Е. Д. Молчанова. – Улан-Удэ : Издательство ВСГТУ, 2004. 96 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Masuk/0042269.pdf>. (дата звернення: 03.08.2019).

9. Назарчук Т.В. Менеджмент організацій : навчальний посібник рекомендовано МОН України. Київ : Центр учбової літератури, 2015. 560 с. URL: http://culonline.com.ua/Books/Menegment%20organizaziy_Nazarchuk.pdf#toolbar=0 (дата звернення: 03.08.2019).

10. Назарчук, Т.В. Менеджмент організацій : навч. посіб. рекомендовано МОН України. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 560 с. URL: http://culonline.com.ua/Books/menedzhment_org.pdf#toolbar=0 (дата звернення: 03.08.2019).

11. Офісний менеджмент : навч. посіб. рекомендовано МОН України. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 360 с. URL: <http://culonline.com.ua/Books/Ofisn%20management%20prakt%20Skibizka.pdf#toolbar=0> (дата звернення: 03.08.2019).

13. Управління якістю соціальних послуг : [навч. посібник для магістрантів спец. «Управління соціальним закладом»] / уклад. Т.В. Сич ; Держ. закл. «ЛНУ імені Тараса Шевченка». Харків : Цифра принт, 2016. 252 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Masuk/0042276.pdf>. (дата звернення: 03.08.2019).

Погоджено _____
навчальний відділ
« _____ » _____

