

**МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СЕМІНАРСЬКИХ  
ТА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ З КУРСУ  
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ»**

**Заняття 1.**

**Тема:** Становлення системи управління якістю

План

1. Ретроспектива міжнародної діяльності в області якості
2. Передумови появи стандартів ISO 9000 та історія їх створення
3. Концепція, структура та області застосування стандартів серії ISO 9000
4. Принципи менеджменту якості

**Література:**

1. Нормативно-правова база міністерства соціальної політики України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.msp.gov.ua/main/Normativna-baza.html>

2. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспектива / [Т.В. Семигіна, К.С. Міщенко, Т.Г. Кіча та ін.]. – К.: ВК «Зірка», 2007. – 52с.

3. Системы менеджмента качества. – СПб. : СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2003. – 64 с.

**Зайняття № 2**

**Тема:** Тотальне управління якістю (TQM)

План

1. Історія розвитку тотального управління якістю.
2. Методи та засоби тотального управління якістю.
3. Принципи оцінки систем якості та їх критерії.
4. Досвід впровадження системи тотального управління якістю.

## Література

1. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей/ Безродная С.М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174с.
2. Масюк О.П. Менеджмент соціальної роботи: курс лекцій для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра напрямку підготовки «Соціальна робота». – Запоріжжя: КСК-Альянс, 2017. – 94 с.
3. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспектива / [Т.В. Семигіна, К.С. Міщенко, Т.Г.Кіча та ін.]. – К.: ВК «Зірка», 2007. – 52 с.
4. Участь громадськості у процесі прийняття рішень на місцевому рівні: навчально-методичний посібник/ ДП «Укртехінформ». – К.: 2013. – 250 с.

## Заняття 3.

**Тема:** Державні стандарти надання соціальних послуг

### План

1. Державний стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах
2. Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання
3. Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації)
4. Державний стандарт соціальної послуги соціальної інтеграції випускників інтернатних закладів (установ)
5. Державний стандарт соціальної послуги представництва інтересів
6. Державний стандарт соціальної послуги профілактики

## Література:

1. Нормативно-правова база міністерства соціальної політики України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.msp.gov.ua/main/Normativna-baza.html>

2. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспектива / [Т.В. Семигіна, К.С. Міщенко, Т.Г. Кіча та ін.]. – К.: ВК «Зірка», 2007. – 52с.

3. Управление качеством: Учебно-методические материалы/ Сост. Т.В. Барт. – М.: МИЭМТ, 2005. – 41 с.

#### **Зайняття № 4**

**Тема:** Сутність маркетингу соціальних послуг

##### План

1. Складові поняття маркетингу соціальних послуг
2. Сутність соціальних послуг як маркетингових продуктів
3. Характеристика ринку соціальних послуг
4. Принципи, функції і концепції маркетингу соціальних послуг

#### **Література**

1. Воронкова В. Г. Маркетинг соціальних послуг [Текст] : навч. посібник для ВНЗ / ред. В. Г. Воронкова ; М-во освіти і науки України. – К. : Професіонал, 2008. - 575 с.

2. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспектива / [Т.В. Семигіна, К.С. Міщенко, Т.Г. Кіча та ін.]. – К. : ВК «Зірка», 2007. – 52с.

3. Управление качеством: Учебно-методические материалы/ Сост. Т.В. Барт. – М.: МИЭМТ, 2005. – 41 с.

#### **Заняття № 5.**

**Тема:** Система управління якістю надання освітніх послуг у вищій освіті

##### План

1. Вимоги державних стандартів та міжнародні рекомендації щодо надання освітніх послуг

2. Акредитація вищих навчальних закладів та сертифікація системи управління якістю надання освітніх послуг
3. Процеси в системі надання освітніх послуг
4. Критерії і методи забезпечення результативності процесів
5. Структура пакету документів системи управління якістю надання навчальних послуг
6. Настанова з якості надання освітніх послуг

### **Література**

1. Управління якістю освіти у вищих навчальних закладах; навч. посіб. у 2 ч. Ч.1.: Теоретичні засади формування систем управління якістю надання освітніх послуг/ кол. авт.; за заг. ред. чл.-кор. НАН України В.С. Загорського. – Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2011. – 136 с.
2. Управление качеством: Учебно-методические материалы/ Сост. Т.В. Барт. – М.: МИЭМТ, 2005. – 41 с.
3. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспектива / [Т.В. Семигіна, К.С. Міщенко, Т.Г.Кіча та ін.]. – К.: ВК «Зірка», 2007. – 52 с.

### **Заняття № 6.**

**Тема:** Інновації в системі управління якістю

#### **План**

Студенти мають знайти в журналі ISOfocus статті, присвячені наданню якісних послуг. Статті необхідно розподілити між собою, прочитати, перекласти та переказати на семінарському занятті. Крім того, необхідно написати та здати у письмовій формі відгук на статтю, яка б оцінювала основні моменти у розвитку управління якістю у обраній сфері.

## Література

1. Управление качеством: Учебно-методические материалы/ Сост. Т.В. Барт. – М.: МИЭМТ, 2005. – 41 с.
2. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспектива / [Т.В. Семигіна, К.С. Міщенко, Т.Г.Кіча та ін.]. – К.: ВК «Зірка», 2007. – 52 с.
3. ISOfocus magazine [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.iso.org/isofocus/x/>

## Заняття № 7.

**Тема:** Управління якістю як різновид консалтингу у соціальній сфері

### План

1. Історія становлення консалтингу.
2. Становлення та розвиток українського ринку консалтингових послуг.
3. Визначення консалтингових послуг як товару.
4. Сегментація ринку консалтингових послуг України.
5. Канали залучення замовлень від колишніх клієнтів та нових клієнтів.
6. Цінова політика на ринку консалтингових послуг.
7. Типові помилки в маркетингу консалтингових послуг.

## Література

1. Воронкова В. Г. Маркетинг соціальних послуг: навч. посібник для ВНЗ / ред. В. Г. Воронкова; М-во освіти і науки України. – К. : Професіонал, 2008. – 575 с.
2. Валевич Р.П. Управление качеством товаров и услуг: учеб. Пособие/ Р.П. Валевич, О.Б. Пароля. – Минск: БГЭ, 2008. – 301с.
3. Малофеев И.В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения / И.В. Малофеев. – М. : Дашков и К°, 2013. – 176 с.

## **Заняття № 8.**

**Тема:** Закордонний досвід управління соціальним обслуговуванням

### **План**

1. Соціальні послуги як невід’ємна частина суспільного устрою зарубіжних країн.
2. Досвід задоволення соціальних потреб в громадах.
3. Світові моделі надання соціальних послуг.
4. Механізм надання соціальних послуг в країнах Євросоюзу.

## **Література**

1. Воронкова В. Г. Маркетинг соціальних послуг: навч. посібник для ВНЗ/ ред. В. Г. Воронкова; М-во освіти і науки України. – К. : Професіонал, 2008. – 575 с.
2. Валевич Р.П. Управление качеством товаров и услуг: учеб. Пособие/ Р.П. Валевич, О.Б. Пароля. – Минск: БГЭ, 2008. – 301с.
3. Малофеев И.В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения / И.В. Малофеев. – М. : Дашков и К°, 2013. – 176 с.
4. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспектива / [Т.В. Семигіна, К.С. Міщенко, Т.Г.Кіча та ін.]. – К.: ВК «Зірка», 2007. – 52 с.

## **Зайняття № 9**

**Тема:** Сучасні тенденції розвитку соціального обслуговування

### **План**

1. Децентралізація й деінституціоналізація, створення нових закладів
2. Орієнтація на громаду, соціальне планування на рівні громади
3. Розвиток волонтерського руху
4. Орієнтація на потреби клієнта та їх права на вибір послуг
5. Гарантії якості соціальних послуг

## Література

1. Воронкова В. Г. Маркетинг соціальних послуг: навч. посібник для ВНЗ / ред. В. Г. Воронкова; М-во освіти і науки України. – К. : Професіонал, 2008. – 575 с.
2. Масюк О.П. Менеджмент соціальної роботи: курс лекцій для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра напрямку підготовки «Соціальна робота». – Запоріжжя: КСК-Альянс, 2017. – 94 с.
3. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспектива / [Т.В. Семигіна, К.С. Міщенко, Т.Г.Кіча та ін.]. – К.: ВК «Зірка», 2007. – 52 с.

## Зайняття № 10

**Тема:** Ключові ідеї реформування системи надання соціальних послуг в Україні

### План

6. Концепція реформування системи соціальних послуг в Україні
7. Наближення до потреб клієнтів та громад
8. Ліцензування й стандартизація соціальних послуг
9. Соціальне замовлення, підтримка у наданні соціальних послуг

## Література

1. Воронкова В. Г. Маркетинг соціальних послуг: навч. посібник для ВНЗ / ред. В. Г. Воронкова; М-во освіти і науки України. – К. : Професіонал, 2008. – 575 с.
2. Масюк О.П. Менеджмент соціальної роботи: курс лекцій для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра напрямку підготовки «Соціальна робота». – Запоріжжя: КСК-Альянс, 2017. – 94 с.
3. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспектива / [Т.В. Семигіна, К.С. Міщенко, Т.Г.Кіча та ін.]. – К.: ВК «Зірка», 2007. – 52 с.

## **Зайняття № 11**

**Тема:** Впровадження соціального замовлення в Україні

### **План**

1. Переваги соціального замовлення.
2. Правове обґрунтування застосування соціального замовлення
3. Пріоритетні області соціальної сфери для впровадження соціального замовлення
4. Технологічні аспекти використання механізму соціального замовлення на місцевому рівні

## **Література**

1. Масюк О.П. Менеджмент соціальної роботи: курс лекцій для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра напрямку підготовки «Соціальна робота». – Запоріжжя: КСК-Альянс, 2017. – 94 с.

2. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспектива / [Т.В. Семигіна, К.С. Міщенко, Т.Г.Кіча та ін.]. – К.: ВК «Зірка», 2007. – 52 с.

3. Соціальне замовлення в Україні: досвід 10 років впровадження/ Збірник аналітичних та нормативно-методичних матеріалів/ Під редакцією В.І. Брудного, А.С. Крупника. – Одеса: Євродрук, 2011. – 156 с.

## **Зайняття № 12**

**Тема:** Бюджет участі як засіб для підвищення якості соціальних послуг

### **План**

1. Засади партиципаторного бюджетування.
2. Історія виникнення партиципаторного бюджету.
3. Переваги бюджету участі.
4. Положення про бюджет участі.
5. Платформа розвитку міст.

## **Література**

1. Балусєва О. Бюджет участі// [https://i.factor.ua/ ukr/journals/bb/2017/ august/](https://i.factor.ua/ukr/journals/bb/2017/august/)



issue-31/ article-29995.html.

2. Платформа розвитку міст// <http://urbanua.org/organizaciyi/pro-nas>

3. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспектива / [Т.В. Семигіна, К.С. Міщенко, Т.Г.Кіча та ін.]. – К.: ВК «Зірка», 2007. – 52 с.

### **Зайняття № 13**

**Тема:** Інструменти громадської участі як засоби контролю якості надання соціальних послуг

#### План

1. Звернення громадян, загальні збори та місцеві референдуми.
2. Органи самоорганізації населення.
3. Місцеві ініціативи, громадські слухання та громадські ради.
4. Залучення громадських організацій до вирішення проблем громади.
5. Громадська експертиза діяльності органів виконавчої влади.
6. Організація доступу до публічної інформації.

### **Література**

1. Масюк О.П. Менеджмент соціальної роботи: курс лекцій для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра напрямку підготовки «Соціальна робота». – Запоріжжя: КСК-Альянс, 2017. – 94 с.

2. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспектива / [Т.В. Семигіна, К.С. Міщенко, Т.Г.Кіча та ін.]. – К.: ВК «Зірка», 2007. – 52 с.

3. Участь громадськості у процесі прийняття рішень на місцевому рівні: навчально-методичний посібник/ ДП «Укртехінформ». – К.: 2013. – 250 с.

### **Зайняття № 14**

**Тема:** Проведення громадського контролю як напрям управління якістю в соціальній сфері

#### План

1. Визначення громадського контролю
2. Об'єкти та суб'єкти громадянського контролю

3. Завдання громадського контролю
4. Етапи проведення громадянського контролю

### **Література**

1. Масюк О.П. Менеджмент соціальної роботи: курс лекцій для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра напрямку підготовки «Соціальна робота». – Запоріжжя: КСК-Альянс, 2017. – 94 с.

2. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспектива / [Т.В. Семигіна, К.С. Міщенко, Т.Г.Кіча та ін.]. – К.: ВК «Зірка», 2007. – 52 с.

3. Участь громадськості у процесі прийняття рішень на місцевому рівні: навчально-методичний посібник/ ДП «Укртехінформ». – К.: 2013. – 250 с.