

Волинський національний університет  
імені Лесі Українки  
Факультет економіки та управління  
Кафедра менеджменту та адміністрування

**Віталій Рейкін**

## **СОЦІАЛЬНИЙ МЕНЕЖМЕНТ**

Методичні вказівки до практичних занять

Луцьк 2023

УДК 005.3

P-35

Рекомендовано до друку науково-методичною радою Волинського національного університету імені Лесі Українки (протокол № від серпня 2023 р.).

**Рецензенти:**

**Павлов К. В.** – д.е.н., професор, кафедра економіки, підприємництва та маркетингу, ВНУ імені Лесі Українки.

**Сак Т. В.** – к.е.н., доцент, кафедра економіки, підприємництва та маркетингу, ВНУ імені Лесі Українки.

**Рейкін В. С.**

**P-35 Соціальний менеджмент :** методичні вказівки до практичних занять. Луцьк : Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2023. 48 с.

Методичні вказівки до практичних занять складено відповідно до силабуса освітнього компонента «Соціальний менеджмент». Навчально-методичне видання містить мету, завдання, структуру освітнього компонента, завдання до практичних занять, список літературних джерел.

Рекомендовано здобувачам денної та заочної форм навчання 3 курсу спеціальності 073 «Менеджмент» освітньо-професійної програми «Менеджмент».

**УДК 005.3**

© Рейкін В. С., 2023

© Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2023

**Зміст**

Вступ	4
Структура освітнього компонента	5
Теми та методичні рекомендації до практичних занять	7
Практичне заняття 1. Соціальне управління та соціальний менеджмент	7
Практичне заняття 2. Моделі, методи, закони, принципи та функції соціального менеджменту	10
Практичне заняття 3. Організація і менеджмент соціальної роботи	14
Практичне заняття 4. Соціальне партнерство	17
Практичне заняття 5. Соціальна відповідальність бізнесу та етика управлінських рішень	21
Практичне заняття 6. Управління соціальними конфліктами та стресами	24
Практичне заняття 7. Соціальна мотивація	27
Практичне заняття 8. Кадрове забезпечення соціальної роботи	30
Практичне заняття 9. Соціальна взаємодія та соціально-трудова відносина	33
Практичне заняття 10. Особливості підготовки та проведення переговорів	37
Практичне заняття 11. Управління за допомогою делегування	40
Практичне заняття 12. Соціальна ефективність	42
Рекомендована література	46

## Вступ

Освітній компонент «Соціальний менеджмент» належить до нормативних, спрямований на формування фахових компетенцій здобувачів у соціальній сфері, а також універсальних принципів та управлінського інструментарію.

*Мета* вивчення дисципліни – формування необхідних знань з соціального менеджменту, а також теорій соціального управління, знання різноманітних типів організаційних структур служб соціальної роботи, функцій управління соціальною роботою на різних рівнях.

Основні *завдання* навчальної дисципліни: оволодіти системою знань із основ соціального менеджменту; знати функції, принципи і закономірності соціального менеджменту; вміти управляти трудовими ресурсами, знати мотиваційні теорії трудової діяльності; вміти застосовувати різноманітні стилі керівництва у відповідній ситуації, методи вирішення конфліктів; вміти організовувати й координувати соціальну роботу з різноманітними категоріями населення.

В результаті вивчення курсу «Соціальний менеджмент» студенти набудуть такі компетентності:

*Інтегральна компетентність:* здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук.

*Загальні компетентності:*

ЗК4. Вміння визначати функціональні області організації та зв'язки між ними.

*Фахові компетентності:*

СК2. Здатність аналізувати результати діяльності організації, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища.

СК6. Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.

**Програмні результати навчання:**

ПРН3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.

ПРН12. Оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації.

ПРН15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

*Структура курсу:* лекції – 36 год. практичні – 36 год., самостійна робота – 68 год., консультації – 10 год. (5 кредитів, 150 год.).

## СТРУКТУРА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА «СОЦІАЛЬНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю / Бал
<b>Змістовий модуль 1. Менеджмент як сучасний напрямок соціального управління</b>						
Тема 1. Соціальне управління та соціальний менеджмент	8	2	2	4	-	ФО, Т, Е/3
Тема 2. Моделі, методи, закони, принципи та функції соціального менеджменту	11	4	2	4	1	ФО, Т, Е/3
Тема 3. Організація і менеджмент соціальної роботи	11	4	2	4	1	ФО, Т, ТЕ/3
Тема 4. Соціальне партнерство	9	2	2	4	1	ФО, Т, СЗ/3
Тема 5. Соціальна відповідальність бізнесу та етика управлінських рішень	8	2	2	4	-	Т, СЗ, Д /4

Тема 6. Управління соціальними конфліктами та стресами	13	4	4	4	1	Т, СЗ, Д /4
Разом за модулем 1	60	18	14	24	4	20
<b>Змістовий модуль 2. Система менеджменту соціальної роботи</b>						
Тема 7. Соціальна мотивація	8	2	2	4	-	ФО, Т, СЗ/4
Тема 8. Кадрове забезпечення соціальної роботи	11	4	2	4	1	ФО, Т, Е /3
Тема 9. Соціальна взаємодія та соціально-трудова відносина	11	4	2	4	1	ФО, Т, Д/3
Тема 10. Особливості підготовки та проведення переговорів	9	2	2	4	1	Е, Т, ТЕ/3
Тема 11. Управління за допомогою делегування	10	2	4	4	-	Д, Т, ТЕ/4
Тема 12. Соціальна ефективність	11	4	2	4	1	ФО, Т /4
Разом за модулем 2	60	18	14	24	4	20
Види підсумкових робіт						Бал
Екзамен						60
Всього годин / Балів	120	36	28	48	8	100

Форма контролю: поточне оцінювання (фронтальне опитування (ФО), тестування (Т), написання есе (Е), тез (ТЕ), дискусія (Д), ситуаційне завдання (СЗ)), модульний контроль, підсумковий контроль у формі екзамену.

## ТЕМИ ТА МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

### Практичне заняття № 1

**Тема:** *Соціальне управління та соціальний менеджмент.*

**Мета:** *закріплення теоретичного матеріалу, формування розуміння сутності соціального менеджменту, його ролі у суспільстві.*

#### *Питання для обговорення*

1. Зміст ключових термінів: «соціальне управління», «соціальний менеджмент, «соціальна сфера».
2. Ретроспектива сучасних концепцій менеджменту.
3. Фактори впливу на соціальну політику.
4. Основні значення щодо розуміння соціального менеджменту.
5. Сутність управління соціальною роботою.

#### *Практичні завдання*

**Завдання 1.** Складіть понятійний міні-словник до теми «Соціальне управління та соціальний менеджмент».

**Завдання 2.** За матеріалами теми сформувані 5 тестових завдань.

**Завдання 3.** Написати есе за тематикою практичного заняття (обсягом до 4-х сторінок):

- реалізація соціальної політики в Україні в умовах війни;
- сучасні концепції соціального менеджменту;
- основні наукові підходи в теорії управління.

#### *Методичні рекомендації*

Визначте питання для підготовки (мають бути розглянуті усі питання, вказані у плані лекційного заняття). Опрацюйте джерела, зазначені у списку основної літератури. При підборі

літератури рекомендується користуватися бібліотечними каталогами (алфавітним, предметним). Складіть план відповіді на кожне питання. Визначте основні поняття, які необхідно засвоїти. Проаналізуйте, як опрацьований матеріал пов'язаний з іншими питаннями теми. Для кращого засвоєння та запам'ятовування матеріалу складіть короткий конспект по прочитаному матеріалу. Визначте проблеми в опрацьованому матеріалі, які недостатньо зрозумілі (з цими питаннями можна звернутися на консультації до викладача). Перевірте, як засвоєно опрацьовані питання, відповівши на тестові питання до теми та розв'язавши практичні завдання.

### ***Тестові завдання:***

1. Вид діяльності, що ґрунтується на притаманній людині здібності ставити перед собою цілі й знаходити адекватні засоби їх досягнення, передбачати результати впливу, називається:

- 1) соціальна політика;
- 2) соціальне управління;
- 3) соціальна сфера;
- 4) департамент соціальної політики.

2. Галузь життєдіяльності людського суспільства, в якій реалізується соціальна політика держави, спрямована на розподіл матеріальних і духовних благ, забезпечуючи покращення життєдіяльності кожної людини, називається:

- 1) соціальний менеджмент;
- 2) менеджмент соціальної роботи;
- 3) соціальна сфера;
- 4) соціальна відповідальність.

3. В управлінні загалом виокремлюють суб'єктивне і об'єктивне. До суб'єктивної складової відносять:

- 1) чинники, що мало залежать від особи або не залежать зовсім;
- 2) чинники, що стосуються особливостей особи, людини, яка здійснює управління;



3) проблемні ситуації в організації;

4) правильних відповідей немає.

4. Сучасне управління характеризують такі риси:

1) закономірності, закони, методи, функції;

2) гнучкість, швидкість реагування, адаптованість;

3) раціональність, економність, науковість;

4) централізація, децентралізація.

5. Підхід, завдяки якому будь-яка організація розглядається у сукупності взаємопов'язаних певних елементів, що зорієнтовані на досягнення різноманітних цілей в умовах мінливого зовнішнього середовища, називається:

1) процесний;

2) системний;

3) ситуативний;

4) функціональний.

6. Підхід, який передбачає аналіз великої кількості внутрішніх і зовнішніх факторів, на підставі яких визначається придатність застосування певних методів управління відповідно до конкретної ситуації, називається:

1) соціальний;

2) адаптивний;

3) ситуативний;

4) процесний.

7. Функціональне розуміння соціального менеджменту:

1) соціальний менеджмент являє собою наукову дисципліну;

2) процес постановки цілей і завдань;

3) різні організаційні структури в системі соціального менеджменту, що виконують визначені функції;

4) особливий вид професійної діяльності.

8. Організаційно-структурне розуміння соціального менеджменту:

1) наукову дисципліну, що вивчає закономірності, принципи, структуру, функції, професійну діяльність і процес управління;

2) управління організовується на різних ієрархічних рівнях;

3) певне співвідношення між загальними та конкретними функціями;

4) організація практичної діяльності у соціальній сфері.

9. Опишіть одним реченням сутність соціального менеджменту.

### **Практичне заняття № 2**

**Тема: Моделі, методи, закони, принципи та функції соціального менеджменту.**

*Мета:* закріплення теоретичного матеріалу, набуття знань щодо методології, законів та функцій соціального менеджменту.

#### **Питання для обговорення**

1. Моделі взаємозв'язку суб'єктів і об'єктів.
2. Структура соціальної служби.
3. Закони соціального менеджменту.
4. Принципи соціального менеджменту.
5. Функції соціального менеджменту.

#### **Практичні завдання**

**Завдання 1.** Знайдіть відповідність:

Твердження	Відповідність
1	2
1. До принципів соціального менеджменту відносять:	Г. Пізнавальна; оцінювання; запам'ятовування; соціального цілепокладання; соціального нормування

1	2
2. Законами соціального менеджменту є:	В. Ієрархічна; розвиваюча; колективна
3. Моделями взаємозв'язку суб'єктів і об'єктів в соціальному менеджменті є:	А. Єдність галузевого і територіального підходів; ефективність; централізм і демократія; системність і комплексність; єдиноначальність
4. До спеціальних функцій соціального менеджменту відносять:	Б. Співвідношення керуючих і керованих систем (підсистем); організація соціального менеджменту; єдності та цілісності системи соціального менеджменту; диференціація соціального менеджменту

**Завдання 2.** За матеріалами теми сформувані 5 тестових завдань.

**Завдання 3.** Написати есе за тематикою практичного заняття (обсягом до 4-х сторінок):

- реалізація принципу верифікованості в соціальній системі України;
- Пізнавальна функція в системі соціального менеджменту;
- принцип єдності галузевого і територіального підходів в соціальному управлінні.

**Тестові завдання:**

1. Ієрархічна модель має такі домінуючі ознаки:
  - а) можливість співробітників вносити зміни до складових соціальної політики;
  - б) повноваження щодо рішення та контролю зосереджені виключно в керівника;

- в) ієрархія майже відсутня;
  - г) усі відповіді правильні.
2. Колективна модель має такі домінуючі ознаки:
- а) можливість співробітників вносити зміни до складових соціальної політики;
  - б) повноваження щодо рішення та контролю зосереджені виключно в керівника;
  - в) висока значимість самовизначеності та самоконтролю;
  - г) усі відповіді правильні.
3. Розвиваюча модель має такі домінуючі ознаки:
- а) можливість співробітників вносити зміни до складових соціальної політики;
  - б) повноваження щодо рішення та контролю зосереджені виключно в керівника;
  - в) існує чітка ієрархія;
  - г) усі відповіді правильні.
4. Керівник, який здійснює всі функції організації, це:
- а) лінійний тип менеджменту;
  - б) функціональний тип;
  - в) матричний тип;
  - г) усі відповіді правильні.
5. Поділена за функціями організація це:
- а) лінійний тип менеджменту;
  - б) функціональний тип;
  - в) матричний тип;
  - г) усі відповіді правильні.
6. Вертикальне та горизонтальне структурування це:
- а) функціональний тип менеджменту;
  - б) лінійно-штабний тип;
  - в) матричний тип;
  - г) усі відповіді правильні.
7. До законів соціального менеджменту відносять:
- а) закон єдності та цілісності системи;
  - б) закон диференціації;

- в) закон співвідношення керуючих і керованих систем;
- г) усі відповіді правильні.

8. Принцип науковості соціального менеджменту вимагає:

- а) досягнення поставленої мети за умов мінімальних витрат різних ресурсів;
- б) одночасно комплексного та системного підходів щодо управління;
- в) побудови системи соціального менеджменту включно на наукових засадах;
- г) усі відповіді правильні.

9. Принцип ефективності соціального менеджменту вимагає::

- а) досягнення поставленої мети за умов мінімальних витрат різних ресурсів;
- б) одночасно комплексного та системного підходів щодо управління;
- в) побудови системи соціального менеджменту включно на наукових засадах;
- г) усі відповіді правильні.

10. Принцип системності та комплексності вимагає:

- а) досягнення поставленої мети за умов мінімальних витрат різних ресурсів;
- б) одночасно комплексного та системного підходів щодо управління;
- в) побудови системи соціального менеджменту включно на наукових засадах;
- г) усі відповіді правильні.

11. До загальних функцій процесу управління відносять:

- а) інформаційну, прогнозу, соціального нормування;
- б) планування, організація, мотивація, контроль, регулювання;
- в) кадрову, організаційну, фінансово-господарського забезпечення;
- г) усі відповіді невірні.

12. До організаційної групи спеціальних функцій управління відносять:

- а) інформаційну, прогностичну, соціального нормування;
- б) планування, організація, мотивація, контроль, регулювання;
- в) кадрову, організаційну, матеріального та фінансово-господарського забезпечення;
- г) усі відповіді вірні.

13. До інформаційної групи входить такі спеціальні функції управління:

- а) пізнання, оцінювання, запам'ятовування, цілепокладання, нормування;
- б) планування, організація, мотивація, контроль, регулювання;
- в) кадрова, організаційна, матеріального та фінансово-господарського забезпечення;
- г) усі відповіді невірні.

### **Практичне заняття № 3**

***Тема: Організація і менеджмент соціальної роботи.***

*закріплення теоретичного матеріалу,  
Мета: набуття знань щодо організації соціальної роботи.*

#### ***Питання для обговорення***

1. Загальні характеристики організацій.
2. Ознаки соціальної організації.
3. Різновиди соціальних організацій.
4. Організація соціальної роботи.

#### ***Практичні завдання***

***Завдання 1.*** Складіть понятійний міні-словник до теми «Організація і менеджмент соціальної роботи».

**Завдання 2.** За матеріалами теми сформувати 5 тестових завдань.

**Завдання 3.** Написати тези (обсягом до 2-х сторінок) за тематикою практичного заняття.

***Тестові завдання:***

1. Всі організації використовують такі види ресурсів:
  - а) людські ресурси;
  - б) фінансові ресурси;
  - в) фізичні ресурси;
  - г) інформаційні ресурси;
  - д) усі відповіді правильні.
2. Будь-яка організація є:
  - а) відкритою системою;
  - б) закритою системою;
  - в) квазівідкритою системою;
  - г) усі відповіді правильні.
3. Всім соціальним організаціям притаманні:
  - а) горизонтальний і вертикальний поділ праці;
  - б) наявність певної оргструктури;
  - в) ознаки ієрархічності;
  - г) усі відповіді правильні.
4. Глобальною метою діяльності будь-якої організації є:
  - а) прибуткова діяльність;
  - б) досягнення успіху;
  - в) ефективність;
  - г) усі відповіді неправильні.
5. Щоб бути успішною впродовж тривалого часу організація має бути (за П. Друкером):
  - а) результативною;
  - б) ефективною;
  - в) результативною та ефективною;
  - г) всі варіанти вірні.

6. Термін «соціальна організація» використовується у таких значеннях:

а) ступінь внутрішньої впорядкованості, узгодженості діяльності людей;

б) вид діяльності певної групи людей;

в) елемент соціальної структури суспільства;

г) усі відповіді правильні.

7. Найбільшою соціальною організацією є:

а) церква;

б) держава;

в) армія;

г) усі відповіді водночас.

8. Структура організації – це:

а) розподіл діяльності, ролей та статусів, координація та контроль;

б) її стратегія та тактика управління;

в) переслідувана організацією мета людей;

г) усі відповіді неправильні.

9. Під стратегією соціальної організації розуміють:

а) ситуаційний підхід до управління;

б) тимчасовий план розвитку соціальної організації;

в) довгостроковий план розвитку соціальної організації;

г) усі відповіді правильні.

10. Головне в соціальній організації – це:

а) система розподілу ролей і статусів;

б) влада, лідерство та престиж;

в) наявність у ній соціальної ієрархії;

г) усе водночас.

11. Неформальні організації будують соціальні відносини на підставі:

а) офіційної регламентації норм та правил, прав та обов'язків;

б) неофіційного розподілу зв'язків, статусів, норм;

в) принципу легальності;



г) усі відповіді правильні.

12. Формальні організації будують соціальні відносини на підставі:

- а) соціальної самостійності;
- б) неофіційного розподілу зв'язків, статусів, норм;
- в) принципу легальності;
- г) усі відповіді неправильні.

13. Організаційними формами соціальних організацій є:

- а) ділові організації;
- б) громадські спілки (масові організації);
- в) асоціативні організації;
- г) усі відповіді правильні.

14. Влада – це:

- а) можливість впливати на поведінку інших;
- б) вплив, яким користується певна особа в силу власних якостей та заслуг;
- в) добровільне підкорення осіб;
- г) усі відповіді правильні.

15. Авторитет – це:

- а) можливість впливати на поведінку інших, вимушене підкорення осіб;
- б) вплив, яким користується певна особа в силу власних якостей та заслуг;
- в) лідерські якості;
- г) усі відповіді правильні.

### **Практичне заняття № 4**

***Тема: Соціальне партнерство.***

*Мета: закріплення теоретичного матеріалу, формування розуміння сутності соціального партнерства.*

### ***Питання для обговорення***

1. Сутність соціального партнерства у соціально-трудових відносинах.
2. Принципи соціального партнерства.
3. Види соціального партнерства.
4. Волонтерська діяльність у соціальному партнерстві.
5. Колективні угоди та договори.

### ***Практичні завдання***

***Ситуаційне завдання 1.*** На новоствореному підприємстві робота щодо укладення колективного договору не була проведена вчасно, в зв'язку з цим колективний договір не було укладено. Один із найманих працівників подав заяву про надання йому щорічної відпустки, при цьому він вимагав, щоб крім основної відпустки йому була надана додаткова, оскільки йому встановлений ненормований робочий день. У відділі кадрів йому відмовили в наданні додаткової відпустки, посилаючись на відсутність документу, який би визначав конкретну тривалість такої відпустки. Дайте оцінку цій ситуації.

***Ситуаційне завдання 2.*** Профспілкові збори затвердили положення «Про права членів трудового колективу», в якому передбачили:

- 1) члени трудового колективу зобов'язані виконувати усі доручення керівництва;
- 2) робочий час членів трудового колективу не завжди регламентується трудовим законодавством;
- 3) члени трудового колективу, окрім отримання дивідендів, одержують заробітну плату;
- 4) трудовим законодавством України регламентується лише праця найманих працівників, а не усіх працюючих там учасників;
- 5) керівництво має право визначити черговість надання відпустки та їх оплати (повної чи часткової).

Проаналізуйте вищезазначені позиції з приводу їх

відповідності чинному трудовому законодавству.

**Ситуаційне завдання 3.** Ви директор Центру соціально-психологічної реабілітації для дітей та молоді з особливими потребами. Після реорганізації Центру вам терміново необхідно перекомплектувати відділи згідно з новим штатним розписом. Серед співробітників є особи з інвалідністю, які не можуть працювати повний день. Яким чином ви проведете ці зміни. Кого слід, на ваш погляд, долучити до вирішення цієї ситуації. Проаналізуйте ситуацію.

**Тестові завдання:**

1. Соціальне партнерство – це:
  - а) узгодження інтересів та вирішення проблем, які можуть виникати у соціальній та виробничій діяльності;
  - б) система взаємозв'язків між державою, роботодавцями та найманими працівниками;
  - в) принцип трудового права;
  - г) усі відповіді правильні.
2. Об'єктом соціального партнерства є :
  - а) наймані працівники, трудові колективи;
  - б) соціально-трудова або соціальна політика;
  - в) держава та органи місцевого самоврядування;
  - г) роботодавці та їх об'єднання.
3. Суб'єктом соціального партнерства є:
  - а) наймані працівники, трудові колективи;
  - б) соціально-трудова або соціальна політика;
  - в) держава та органи місцевого самоврядування;
  - г) роботодавці та їх об'єднання.
4. Секторами соціальної структури держави є:
  - а) приватні соціальні заклади та установи;
  - б) державні організації соціальної сфери;
  - в) недержавні організації соціальної сфери;
  - г) «третій сектор».
5. До принципів соціального партнерства відносять:

- а) верифікованість;
- б) діагностування;
- в) відповідальність соціальних партнерів;
- г) обов'язковість виконання досягнутих домовленостей.

6. Базовою моделлю, що описує роль держави у регулюванні соціально-трудових відносин в Україні є:

- а) трипартизм;
- б) біпартизм;
- в) поліпартизм;
- г) тристороннє співробітництво.

7. Поняття «волонтер» трактується як:

- а) здійснення діяльності, яка є корисною людям;
- б) людина, що за власною волею займається діяльністю, не переслідуючи корисливі цілі;
- в) здійснення діяльності на користь суспільства;
- г) усі відповіді правильні.

8. Волонтерська допомога передбачає:

- а) реалізацію благодійництва;
- б) робота та послуги, що безоплатно виконуються;
- в) робота та послуги, що виконуються на комерційній основі;
- г) усі відповіді правильні.

9. Колективний договір укладається:

- а) між КМУ, Всеукраїнськими об'єднаннями організацій роботодавців і підприємців та профспілками;
- б) між Всеукраїнськими галузевими об'єднаннями роботодавців та профспілковими організаціями та їх об'єднання відповідного рівня;
- в) між найманими працівниками та роботодавцем.

10. Генеральна угода укладається:

- а) між КМУ, Всеукраїнськими об'єднаннями організацій роботодавців і підприємців та профспілками;

б) між Всеукраїнськими галузевими об'єднання роботодавців та профспілковими організаціями та їх об'єднання відповідного рівня;

в) між найманими працівниками та роботодавцем.

### **Практичне заняття № 5**

**Тема: Соціальна відповідальність бізнесу та етика управлінських рішень.**

*Мета:* закріплення теоретичного матеріалу, формування розуміння соціальної відповідальності в бізнес-середовищі та етичності прийнятих управлінських рішень.

#### **Питання для обговорення**

1. Основні ознаки соціальної відповідальності.
2. Варіативність трактування поняття «соціальна відповідальність бізнесу».
3. Основні підходи до соціальної відповідальності бізнесу.
4. Рівні та вигоди соціальної відповідальності бізнесу.
5. Основні принципи та етика управлінських рішень.

#### **Практичні завдання**

**Ситуаційне завдання 1.** В компанії «Nestle» корпоративна соціальна відповідальність розуміється як «Створення загальних цінностей». Це не філантропія або яка-небудь додаткова функція, а основна частина стратегії бізнесу компанії. У компанії головний пріоритет приносити користь людям у тих країнах, де вона працює. Завдяки цій стратегії, за минулі роки «Nestle» перетворилася з маленького сімейного підприємства в найбільшу світову компанію, що веде бізнес в області харчування, здоров'я і здорового способу життя. У найпершому виданні Корпоративних принципів ведення бізнесу «Nestle» зазначено: «Наші інвестиції повинні служити на благо Компанії»

і на благо країн, в яких ми працюємо. Створення загальних цінностей має на увазі створення цінностей для фермерів, що є нашими постачальниками, наших співробітників і суспільства в цілому». Nestle також проводить програму «Здоровий спосіб життя на робочому місці» по всьому світу.

Охарактеризуйте діяльність компанії «Nestle» в контексті соціальної відповідальності.

**Ситуаційне завдання 2.** Відповідно до корпоративних принципів «Platinum Bank» розробив «Платинові стандарти» – зібрання правил поведінки для всіх співробітників банку від вищого керівництва до фахівця. Це філософія банку, яка дозволяє кожному співробітнику відчувати себе не просто частиною компанії, але вносити свій вклад в корпоративну соціальну відповідальність всього банку. «Платинові Стандарти» визначають, що співробітники банку повинні: вести справи компанії чесно, порядно та професійно, постійно підтримуючи відмінний імідж та бездоганну репутацію компанії. Не допускати будь-які форми незаконної дискримінації, переслідувань, домагань і образ на підставі національної/релігійної приналежності, статі, віку, сексуальної орієнтації, фізичних обмежень або інших особистих особливостей. Виявляти розумну турботу про навколишнє середовище і співпрацювати в реалізації заходів, спрямованих на зниження впливу повсякденної діяльності компанії на навколишнє середовище.

Перечисліть принципи соціальної відповідальності банку. В чому полягає етичність рішень «Platinum Bank»?

**Ситуаційне завдання 3.** Для компанії «Київстар» КСВ є важливою складовою. Компанія інвестує мільйони гривень у суспільно значущі ініціативи, які напряму пов'язані з бізнесом компанії. Наразі триває програма «Безпека дітей в інтернеті», мета якої - допомогти дітям навчитися безпечно користуватися Мережею. Для цього «Київстар» створює список рекомендованих дитячих сайтів, а також посібник для батьків,

що допоможе їм виховати у дитини правильне ставлення до інтернету. З метою надання можливостей для освіти та розвитку дітей з особливими потребами, надання допомоги соціально-незахищеним групам — дітям-сиротам, самотнім стареньким і ветеранам проводиться благодійна ініціатива «Для людей, для країни!». «Екологічна програма» спрямована на скорочення споживання і захист природних ресурсів. З цією метою компанія «Київстар» реалізує практику «зеленого офісу», розробляє та пропонує клієнтам послуги, що допомагають економити природні ресурси, висаджує дерева.

Охарактеризуйте діяльність компанії «Nestle» в контексті соціальної відповідальності.

### ***Тестові завдання:***

1. Сприйняттям етики та соціальної відповідальності бізнесу є:

- а) управління, спрямоване на максимізацію доходів;
- б) піклувальне управління;
- в) соціальне управління;
- г) усі відповіді правильні.

2. Традиційний підхід (сформульований М. Фрідменом) в контексті соціальної відповідальності полягає в ...

3. Етичний підхід (сформульований Друкером) полягає в ...

4. Соціально-етичний підхід (сформульований К.Левінім, Е.Шайном) полягає в ...

5. Загальними етичними принципами бізнесу не є:

- а) чесність та порядність у ділових відносинах;
- б) бізнес повинен діяти як відкрита система;
- в) максимізація прибутку понад усе;
- г) дотримання договорів.

6. Стейкхолдерами можуть бути:

- а) роботодавці;
- б) постачальники;
- в) кредитори;

г) усі відповіді правильні.

7. До стандартів етичної поведінки не відносять:

а) цинічне ставлення;

б) пріоритет професійних цінностей;

в) використання свого професійного досвіду;

г) використання наукових методів для вирішення соціальних проблем.

8. У взаєминах з партнерами доцільно дотримуватись таких етичних принципів:

а) ігнорування їхніх проблем;

б) прояв взаємної довіри;

в) повага до індивідуальних особливостей партнера;

г) надання допомоги партнерам.

### **Практичне заняття № 6**

**Тема:** *Управління соціальними конфліктами та стресами.*

**Мета:** *закріплення теоретичного матеріалу, набуття знань щодо управління соціальними конфліктами та стресами.*

#### ***Питання для обговорення***

1. Сутність та причини конфлікту.
2. Негативні та позитивні соціальні прояви конфлікту.
3. Управління конфліктною ситуацією.
4. Правила розв'язання конфліктів.
5. Стресові ситуації та управління ними.

#### ***Практичні завдання***

**Ситуаційне завдання 1.** Ваш безпосередній керівник, обминаючи вас, дає термінове завдання вашому підлеглому, який вже виконує інше відповідальне завдання. Ви і ваш керівник вважаєте свої завдання невідкладними, що приводить



до наростання конфлікту. Яким чином слід вирішити зазначену ситуацію?

**Ситуаційне завдання 2.** Визначте алгоритм діяльності керівника щодо оздоровлення соціально-трудових відносин на такому прикладі. Ви – керівник відділу, у якому працює найманий працівник, якого вважають «баластом» для колективу. Практично забезпечити роботою цю людину неможливо, а звільнити – немає юридичних підстав. Вона негативно впливає на працівників, особливо – на молодь. У колективі створюється атмосфера напруженості, виникають конфлікти.

**Ситуаційне завдання 3.** Під час ділової зустрічі з вами співробітник з відділу реклами був дуже роздратований, не сприймаючи ваших зауважень з приводу ознайомлення з черговим рекламним проектом. Ви не можете дозволити підлеглому так поводитися, адже він підриває ваш авторитет. Якими будуть ваші дії?

### **Тестові завдання:**

1. Конфлікт – це ...
2. Основними причинами конфлікту є:
  - а) розбіжності в цілях;
  - б) недостатній рівень професійної підготовки;
  - в) несприятливі фізичні умови;
  - г) усі відповіді правильні.
3. До конфлікту призводять:
  - а) всі протиріччя;
  - б) не всі протиріччя;
  - в) протиріччя не є причиною конфлікту;
  - г) усі відповіді правильні.
4. До негативних проявів конфлікту відносять:
  - а) показує реальний стан відносин між членами групи;
  - б) погіршення соціально-психологічного клімату в соціальній групі;
  - в) стимулювання соціальної системи до змін та розвитку;

г) посилення рольової поведінки.

5. До позитивних аспектів наявності конфлікту можна віднести:

а) формується конфронтація і протиборство;

б) зниження активності співробітництва конфлікуючих сторін;

в) зростають матеріальні, емоційні, системні витрати процесу досягнення результатів і цілей організації;

г) конфлікт виконує діагностичну функцію.

6. Основними стилями поведінки в конфліктній ситуації є:

а) уникнення;

б) пристосування;

в) компроміс;

г) примушення

д) усі відповіді правильні.

7. Коли переговори заходять у безвихідь, альтернативою є:

а) вміння вийти з переговорів;

б) погрози та обіцянки;

в) тиск;

г) співпраця.

8. Хибним правилом розв'язання конфліктів є:

а) намагання вислухати протилежну сторону;

б) почніть розмову з опису конкретної ситуації;

в) порівняння ступеня вини учасників;

г) висловлення конкретних пропозицій.

9. Стрес – це загальна реакція організму на:

а) фізичний вплив;

б) психологічний вплив;

в) поєднання тиску та напруги;

г) усі відповіді правильні.

10. Управлінськими чинниками стресу є:

а) проблеми здоров'я;

б) життєві ситуації;

в) надмірний чи недостатній потік інформації для прийняття рішення;

г) хронічне переживання.

11. Наслідками стресу для топ-керівників не є:

а) вміння знайти необхідні рішення;

б) надмірні психологічні навантаження;

в) зниження ефективності у роботі;

г) надмірні фізичні навантаження.

12. Організаційними чинниками стресу в менеджменті є:

а) встановлення неправильних оціночних показників;

б) психологічне задоволення від роботи;

в) порушення принципу єдиноначальності;

г) підвищена відповідальність.

### **Практичне заняття № 7**

**Тема: Соціальна мотивація.**

*Мета: закріплення теоретичного матеріалу, набуття знань щодо реалізації менеджерської функції соціальної мотивації.*

#### **Питання для обговорення**

1. Загальна сутність соціальних мотивів.
2. Зовнішні мотиви.
3. Мотив саморозвитку.
4. Мотив досягнення.
5. Суспільно значущі (просоціальні) мотиви.

#### **Практичні завдання**

**Ситуаційне завдання 1:** Молодий керівник, якому 24 роки, закінчив минулого року вищий навчальний заклад і отримав диплом магістра з менеджменту. Працює завідувачем групи в сервісному відділі фірми “Зорро”, яка реалізує товари ринку побутової техніки. Ігорю безпосередньо підпорядковано 4

жінки та 17 чоловіків, які мають стаж роботи понад 10 років. Двоє із співробітників групи закінчили технікум, решта – курси відповідно до займаних посад. Технологію управління сервісним обслуговуванням побутової техніки керівник знає непогано, оскільки ще навчаючись в університеті працював менеджером сервісного відділу фірми “Комфі”. Основна проблема – відсутність поваги з боку підлеглих. Кожне розпорядження довго обговорюється, коментується з посмішкою і дуже рідко виконується. Така ситуація призвела до того, що керівник останнім часом почав відчувати острах спілкування зі співробітниками. Він обмірковує кожний свій вчинок і рішення. Які мотиви дій співробітників групи? У чому полягають основні проблеми керівника? Згідно з основними мотиваційними теоріями розробити мотиваційний план дій для керівника групи.

**Ситуаційне завдання 2.** Програмістові Михайлу з компанії “SoftServe” запропонували організувати конференцію. Власне, через “закомп’ютеризованість” тематики цих заходів тільки він і міг виконати таку роботу. Конференції проходили на “ура” і давали прибуток. Не в останню чергу завдяки тому, що Михайло поряд із технічними знаннями і навичками мав ще й організаторські здібності. Грошовий потік від нового бізнесу привернув увагу керівництва, і воно прийняло рішення створити окрему структуру, що займалася б проведенням конференцій. Питання про те, кого ставити на чолі структури, навіть не порушувалося. Проте програміст відмовився, незважаючи на суттєву потенційну доплату до еквівалента його зарплати. Виявилось, що “залізки” і “софти” йому набагато ближче. І саме в цій сфері він хотів би спеціалізуватися і надалі.

Які можливі причини можуть стримувати “кар’єрні” прагнення працівника? Можливі варіанти:

- бажання приділяти більше часу родині, близьким, улюбленому заняттю;
- небажання (неготовність) працівника брати на себе додаткову відповідальність; у прийнятті рішення про кар’єрний

розвиток працівника завжди необхідно враховувати його бажання, інакше підприємство отримує демотивованого і неефективного працівника. Крім вертикального кар'єрного зростання існує і не менш важливий горизонтальний розвиток;

- припинення кар'єрного зростання іноді відбувається тому, що людина досягає бажаного рівня життєвого та матеріального комфорту.

**Завдання 3.** Сформулюйте мотиваційні засади щодо участі у волонтерській діяльності в умовах воєнного стану в Україні.

### ***Тестові завдання:***

1. Потенційними мотивами є:
  - а) діючі мотиви;
  - б) мотиви, які можуть актуалізуватися під впливом будь-яких обставин;
  - в) актуальні мотиви;
  - г) усі відповіді правильні.
2. Актуальними мотивами є:
  - а) діючі мотиви;
  - б) мотиви, які можуть актуалізуватися під впливом будь-яких обставин;
  - в) перманентні мотиви, що безпосередньо впливають на поведінку та дії людини;
  - г) потенційні мотиви.
3. Самоствердження – це:
  - а) прагнення бути схожим на авторитетну особистість;
  - б) стимул стати кращим;
  - в) стимул досягти якихось цілей у житті;
  - г) мотив самоідентифікації.
4. Ідентифікація себе з іншою людиною – це:
  - а) прагнення бути схожим на авторитетну особистість;
  - б) стимул стати кращим;
  - в) стимул досягти якихось цілей у житті;
  - г) усі відповіді правильні.

5. Прагнення влади – це:
- а) соціальний мотив;
  - б) матеріальний мотив;
  - в) нематеріальний мотив;
  - г) прагнення панувати над якоюсь групою осіб.
6. До екзогенних мотивів відносять:
- а) прагнення до схвалення іншими людьми;
  - б) бажання підвищення свого соціального статусу;
  - в) потреба успішної кар'єри;
  - г) усі відповіді правильні.
7. Мотив досягнення полягає у:
- а) намаганні реалізувати поставлені цілі;
  - б) прагнення саморозвитку;
  - в) почуття обов'язку;
  - г) усі відповіді правильні.
8. До просоціальних мотивів відносять:
- а) мотив афіліації;
  - б) почуття обов'язку;
  - в) почуття відповідальності перед іншими індивідуумами;
  - г) асоціальні мотиви.
9. Мотив афіліації полягає у:
- а) спілкуванні заради спілкування;
  - б) приєднанні до певного соціуму;
  - в) отримання задоволення від стосунків з іншими людьми;
  - г) усі відповіді правильні.
10. Негативна мотивація актуалізується:
- а) матеріальними санкціями;
  - б) покарання публічним осудом;
  - в) позбавленням волі;
  - г) кар'єрним зростанням.

### **Практичне заняття № 8**

***Тема: Кадрове забезпечення соціальної роботи.***

*Мета:* закріплення теоретичного матеріалу, набуття знань щодо кадрового забезпечення соціальної роботи.

### ***Питання для обговорення***

1. Елементи системи кадрового менеджменту в соціальних організаціях.
2. Кадровий потенціал.
3. Кадрова політика у соціальній сфері.
4. Ресурсне забезпечення соціального менеджменту.

### ***Практичні завдання***

***Завдання 1.*** Складіть понятійний міні-словник до теми «Кадрове забезпечення соціальної роботи».

***Завдання 2.*** За матеріалами теми сформувані 5 тестових завдань.

***Завдання 3.*** Написати есе за тематикою практичного заняття (обсягом до 4-х сторінок):

- правові засади кадрового забезпечення соціальної роботи;
- морально-етичні аспекти кадрового забезпечення;
- прояви соціального партнерства та відповідальності в контексті кадрового забезпечення.

### ***Тестові завдання:***

1. Система кадрового менеджменту включає:
  - а) профорієнтацію;
  - б) профадаптацію;
  - в) профконсультації;
  - г) усі відповіді правильні.
2. Основними функціями кадрового менеджменту є ...
3. Термін «кадровий потенціал» означає:
  - а) наявність прихованих, не виявлених можливостей;
  - б) наявність харизматичних якостей;
  - в) лідерські здібності;

г) прогностичі характеристики.

4. Кваліфікаційний потенціал – це:

а) стан здоров'я менеджерів, їхня працездатність, витривалість;

б) обсяг та різнобічність загальних і спеціальних знань, трудових навичок та вмінь;

в) ціннісні орієнтації, інтереси, потреби та запити в сфері управлінської діяльності;

г) усі відповіді невірні.

5. Особистісний потенціал – це:

а) стан здоров'я менеджерів, їхня працездатність, витривалість;

б) обсяг та різнобічність загальних і спеціальних знань, трудових навичок та вмінь;

в) ціннісні орієнтації, інтереси, потреби та запити в сфері управлінської діяльності;

г) усі відповіді невірні.

6. Психофізіологічний потенціал – це:

а) стан здоров'я менеджерів, їхня працездатність, витривалість;

б) обсяг та різнобічність загальних і спеціальних знань, трудових навичок та вмінь;

в) ціннісні орієнтації, інтереси, потреби та запити в сфері управлінської діяльності;

г) усі відповіді невірні.

7. Мідл-менеджери – це::

а) керівники вищої ланки управління;

б) робітники, що зайняті фізичною працею;

в) керівники середньої ланки управління;

г) керівники нижчих ланок управління.

8. Термін «кадрова політика» має таке трактування:

а) система правил і норм, що забезпечують відповідність людських ресурсів стратегії організації;



б) набір конкретних правил, побажань та обмежень у взаємовідносинах людей в організації;

в) певна система, що розрахована на тривалий термін розвитку людських ресурсів;

г) усі відповіді правильні.

9. Основними складовими кадрової політики в сфері соціальної роботи є ...

10. Людські ресурси включають:

а) інформаційні системи, що обслуговують процес підготовки та прийняття управлінських рішень;

б) особистості як першоджерело розвитку соціального менеджменту;

в) нормативний простір для розвитку і функціонування систем соціального менеджменту;

г) стимули та мотиви діяльності соціальних менеджерів;

д) обсяги фінансування соціальної сфери.

11. Правові ресурси включають:

а) інформаційні системи, що обслуговують процес підготовки та прийняття управлінських рішень;

б) особистості як першоджерело розвитку соціального менеджменту;

в) нормативний простір для розвитку і функціонування систем соціального менеджменту;

г) стимули та мотиви діяльності соціальних менеджерів;

д) обсяги фінансування соціальної сфери.

### **Практичне заняття № 9**

**Тема:** *Соціальна взаємодія та соціально-трудова відносини.*

**Мета:** *закріплення теоретичного матеріалу, формування розуміння соціальної взаємодії та соціально-трудових відносин.*

### ***Питання для обговорення***

1. Сутність соціальної взаємодії та її ознаки.
2. Механізм та засоби соціальної взаємодії.
3. Стратегії соціальної взаємодії.
4. Предмет соціально-трудових відносин, об'єкт та суб'єкти.
5. Види та типи соціально-трудових відносин.

### ***Практичні завдання***

***Завдання 1.*** Ознайомтесь з досвідом роботи (через сайт) певного соціального закладу. Користуючись документацією закладу, інформацією з сайту, уточніть, які фахівці там працюють, їх функції посадові обов'язки, а також охарактеризуйте проблеми, потреби клієнтів та перелік соціальних послуг.

***Завдання 2.*** Ознайомтесь з науковими публікаціями, що розкривають практичний досвід роботи соціальних працівників в Україні та за кордоном щодо застосування різноманітних благодійних форм роботи з клієнтами. Презентуйте аналіз статей.

***Завдання 3.*** Складіть перелік основних нормативно-правових документів, що регламентують соціально-трудові відносини.

### ***Тестові завдання:***

1. Соціальна взаємодія – це:
  - а) процес безпосереднього впливу людей одне на одного;
  - б) будь-яка поведінка індивіда чи групи індивідів, що має значення для інших індивідів чи суспільства загалом;
  - в) взаємодія між людьми;
  - г) усі відповіді правильні.
2. Ознаками соціальної взаємодії є:
  - а) ситуативність;
  - б) однозначність;

- в) предметність;
- г) багатозначність.

3. Виділяють таку соціальну взаємодію в економічній сфері:

- а) контакти між чоловіком і жінкою, між представниками різного віку, національностей, рас;
- б) між власниками і найманими робітниками;
- в) контакт між представниками різних релігій, віруючих та атеїстів;
- г) між представниками різних професій.

4. Виділяють таку соціальну взаємодію у демографічній сфері:

- а) контакти між чоловіком і жінкою, між представниками різного віку, національностей, рас;
- б) між власниками і найманими робітниками;
- в) контакт між представниками різних релігій, віруючих та атеїстів;
- г) між представниками різних професій.

5. Виділяють таку соціальну взаємодію у професійній сфері:

- а) контакти між чоловіком і жінкою, між представниками різного віку, національностей, рас;
- б) між власниками і найманими робітниками;
- в) контакт між представниками різних релігій, віруючих та атеїстів;
- г) між представниками різних професій.

6. Стратегіями соціальної взаємодії є:

- а) слідування за лідером;
- б) пристосування;
- в) «зняття вершків»;
- г) компроміс.

7. Засобами соціальної взаємодії є:

- а) рухові;
- б) звукові;

- в) світло-колірні;
- г) усі відповіді невірні.

8. Патерналізм як тип соціально-трудових відносин відображає:

- а) захист суб'єктів соціально-трудових відносин, забезпечення їх самореалізації;
- б) свавілля, незаконне обмеження прав окремих суб'єктів соціально-трудових відносин;
- в) суперництво суб'єктів соціально-трудових відносин;
- г) жорстку регламентацію поведінки суб'єктів соціально-трудових відносин.
- д) прояв протиріч, трудових суперечок.

9. Дискримінація як тип соціально-трудових відносин відображає:

- а) захист суб'єктів соціально-трудових відносин, забезпечення їх самореалізації;
- б) свавілля, незаконне обмеження прав окремих суб'єктів соціально-трудових відносин;
- в) суперництво суб'єктів соціально-трудових відносин;
- г) жорстку регламентацію поведінки суб'єктів соціально-трудових відносин.
- д) прояв протиріч, трудових суперечок.

10. Конфлікт як тип соціально-трудових відносин відображає:

- а) захист суб'єктів соціально-трудових відносин, забезпечення їх самореалізації;
- б) свавілля, незаконне обмеження прав окремих суб'єктів соціально-трудових відносин;
- в) суперництво суб'єктів соціально-трудових відносин;
- г) жорстку регламентацію поведінки суб'єктів соціально-трудових відносин.
- д) прояв протиріч, трудових суперечок.

11. Соціально-трудовах відносини за ступенем регламентованості є:

- а) виробничо-функціональні, професійно-кваліфікаційні, соціально-психологічні, суспільно-організаційні;
- б) відносини по горизонталі та вертикалі;
- в) формальні та неформальні;
- г) безособові; міжособові.

12. Соціально-трудових відносини за способом спілкування є:

- а) виробничо-функціональні, професійно-кваліфікаційні, соціально-психологічні, суспільно-організаційні;
- б) відносини по горизонталі та вертикалі;
- в) формальні та неформальні;
- г) безособові; міжособові.

### **Практичне заняття № 10**

**Тема:** *Особливості підготовки та проведення переговорів.*

**Мета:** *закріплення теоретичного матеріалу, набуття знань щодо специфіки підготовки та проведення переговорів.*

#### **Питання для обговорення**

1. Зміст та стратегії проведення переговорів.
2. Вибір тактики ведення переговорів.
3. Організаційний аспект проведення переговорів.
4. Безпосереднє ведення переговорів.
5. Аналіз результатів проведення переговорів.

#### **Практичні завдання**

**Завдання 1.** Напишіть тези доповіді щодо однієї із стратегій ведення переговорів (обсягом до 2-х сторінок).

**Завдання 2.** Напишіть есе на тему «Формула ефективного ведення переговорів».

**Завдання 3.** Сформулюйте в табличній формі національні особливості ведення міжнародних переговорів (на прикладі будь-яких 3-х країн).

***Тестові завдання:***

1. Переговори – це:
  - а) ефективне залагоджування суперечок та розбіжностей;
  - б) максимальне врахування інтересів кожної сторони;
  - в) знаходження загальних умов, які сприяють досягненню мети кожного;
  - г) усі відповіді правильні.
2. Основними стратегіями переговорів є:
  - а) «золота середина» між м'якістю та жорсткістю;
  - б) протистояння крайніх позицій партнерів;
  - в) стратегія, що передбачає жорстке дотримання кожною із сторін своїх позицій;
  - г) усі відповіді правильні.
3. Комерційні переговори є складовою:
  - а) благодійної діяльності;
  - б) господарської діяльності;
  - в) управлінської діяльності;
  - г) усі відповіді правильні.
4. Етап підготовки до переговорів включає:
  - а) визначення професійного складу команди;
  - б) безпосереднє ведення переговорів;
  - в) аналіз результатів переговорів;
  - г) усі відповіді правильні.
5. Стратегія ведення майбутніх переговорів формується на основі:
  - а) тактики ведення переговорів;
  - б) типу поведінки команди загалом;
  - в) головного предмету, який виноситься на переговори;
  - г) усі відповіді невірні.
6. Тактика ведення майбутніх переговорів в т.ч. включає:

- а) стратегію ведення переговорів;
- б) тип поведінки команди загалом;
- в) можливі альтернативи переговорів;
- г) усі варіанти водночас.

7. Організаційний аспект переговорів НЕ охоплює:

- а) тактико-технологічні характеристики;
- б) визначення комунікативних функцій;
- в) визначення професійного складу команди;
- г) підбір команди.

8. Змістовний аспект переговорів визначає:

- а) зміст пропозицій або проблем, які виносять на переговори;
- б) значимість цілей переговорів;
- в) варіанти розв'язання питань та шляхи досягнення мети переговорів;
- г) усі відповіді правильні.

9. Сенарій майбутніх переговорів включає:

- а) максимальну кількість можливих варіантів ведення переговорів;
- б) демонстрування власної компетентності та поінформованості;
- в) повноваження та відповідальність;
- г) визначення професійного складу команди.

10. Безпосереднє ведення переговорів включає такі фази:

- а) фазу підготовки до переговорів;
- б) уточнення позицій та пошук альтернатив;
- в) досягнення домовленості та/або укладання угоди;
- г) усі відповіді правильні.

11. Маніпулювання – це:

- а) стратегія поведінки;
- б) досягнення власних переваг;
- в) прихований тиск на інтереси партнера;
- г) усі варіанти водночас.

12. Аналіз результатів переговорів означає:
- а) «зняти бар'єри»;
  - б) акцентувати зони згоди та спільних інтересів;
  - в) реалізувати ескалацію конфлікту;
  - г) усі відповіді невірні.
13. Результатами переговорів можуть бути:
- а) декларація і меморандум;
  - б) протокол про наміри;
  - в) договір;
  - г) усі відповіді невірні.

### **Практичне заняття № 11**

**Тема: Управління за допомогою делегування.**

*Мета: закріплення теоретичного матеріалу, набуття знань щодо управлінського інструменту делегування.*

#### **Питання для обговорення**

1. Види делегувань.
2. Функції, які не підлягають делегуванню.
3. Основні правила делегування.
4. Методи контролю за виконанням завдань.

#### **Практичні завдання**

**Завдання 1.** Сформулюйте 5 правил ефективного делегування.

**Завдання 2.** Напишіть тези доповіді відповідно до тематики практичного завдання (обсягом до 2-х сторінок).

**Завдання 3.** Проаналізуйте діяльність будь-якої благодійної організації в контексті делегування повноважень.

#### **Тестові завдання:**

1. Ефективність керівництва визначається:



- а) особистими якостями менеджера;
  - б) зусиллями всіх членів соціальної групи;
  - в) ефективністю роботи підлеглих;
  - г) усі відповіді правильні.
2. Делегувати повноваження означає:
- а) самому виконати роботу;
  - б) роботу організації розподілити на сукупність дрібних завдань;
  - в) розподілити роботу між співробітниками;
  - г) усі відповіді правильні.
3. Наведіть перелік причин, за якими керівник не зважується передавати свої повноваження підлеглим:
4. Видами делегувань є:
- а) збір інформації;
  - б) дрібні справи;
  - в) постійні доручення;
  - г) усі відповіді невірні.
5. Функції, які потрібно делегувати:
- а) Особисті доручення;
  - б) дисципліна та стягнення;
  - в) заступництво;
  - г) довгострокове стратегічне планування.
6. Загальними правилами делегування є:
- а) надання повноважень;
  - б) повідомити суть завдання;
  - в) визначити нормативи;
  - г) отримання згоди;
  - д) усі варіанти водночас.
7. До методів контролю за виконанням завдань відносять:
- а) особисте спостереження;
  - б) встановлення прав та обов'язків;
  - в) звіти про роботу;
  - г) усі відповіді правильні.
8. До правила ефективного делегування відносять:

- а) делегування відповідно до здібностей і можливостей;
- б) завчасне делегування;
- в) доручення наказом;
- г) конструктивна похвала успіхів, критика недоліків;
- д) усі відповіді невірні.

### **Практичне заняття № 12**

**Тема: Соціальна ефективність.**

*Мета: закріплення теоретичного матеріалу, набуття знань щодо соціальної ефективності.*

#### **Питання для обговорення**

1. Сутність соціальної ефективності як поняття.
2. Соціальний ефект.
3. Показники соціальної ефективності.
4. Відмінності між соціальною та економічною ефективністю.
5. Методичні підходи до оцінки соціальної ефективності.

#### **Практичні завдання**

**Завдання 1.** Оберіть певний заклад соціальної сфери та ознайомтесь із звітом роботи за календарний рік (рекомендовано скористатись сайтом закладу). Дайте оцінку соціальної ефективності роботи даного закладу.

**Завдання 2.** Пройдіть тест самооцінки «Неефективний керівник». Вам пропонуються деякі твердження, з якими ви або погоджуєтесь (відповідь “так”), або не погоджуєтесь (відповідь “ні”). *Підбийте підсумки.* Підрахуйте кількість відповідей “так” і “ні”. Оцініть свій результат. Всі 20 запитань є критеріями неефективного управління. Високий управлінський потенціал припускає відповіді “ні” на всі запитання. Ваші слабкі місця у

відповідях “так”. Кількість відповідей не менше 15 “ні” характеризує досить ефективний управлінський потенціал.

Твердження	Так / Ні
1. Ви постійно стикаєтеся з непередбаченими труднощами?	
2. Ви компетентніші за інших і тому намагаєтеся робити все самі?	
3. Основна частина робочого часу йде на деталі, другорядні питання?	
4. Вам доводиться виконувати багато справ одночасно?	
5. Ваш стіл постійно завалений паперами без пріоритету важливості?	
6. Вам доводиться працювати по 10-14 годин на добу?	
7. Вам часто доводиться вдома займатися робочими проблемами?	
8. Чи прагнете ви відкласти вирішення питання, щоб згодом вирішити його остаточно?	
9. Чи намагаєтеся ви прийняти найкраще рішення, а не найбільш реальне?	
10. Чи прагнете ви, щоб ваш авторитет не постраждав за будь-яких умов?	
11. Вам постійно доводиться йти на компроміси, поступки?	
12. У разі неуспіху справи ви шукаєте винного серед підлеглих?	
13. Чи відчуваєте ви себе знярядям у руках інших людей?	
14. Чи дієте за звичною схемою в різних виробничих і життєвих ситуаціях?	
15. Чи вважаєте ви, що повна інформованість підлеглих про хід справ на підприємстві знижує ефективність їхньої праці?	
16. В екстремальних ситуаціях ви намагаєтеся не брати на себе відповідальність за долю колективу, а спільно вирішуйте проблеми?	
17. Чи вважаєте ви, що підлеглі не повинні обговорювати розпоряджень керівника?	
18. Чи вважаєте ви, що стаж практичної роботи завжди має перевагу перед фаховою освітою, професійними здібностями?	
19. Ви намагаєтеся не ризикувати, “не висовуватися”?	
20. Ви працюєте у вузькій професійній сфері, інше вас не обходить?	

**Тестові завдання:**

1. Соціальна ефективність – це:
  - а) співвідношення отриманого соціального ефекту і витрат;
  - б) міра успішності соціальної діяльності;
  - в) задоволенні потреб суспільства в послугах освіти, охорони здоров'я, соціального забезпечення, культури;
  - г) усі відповіді правильні.
2. Соціальний ефект – це:
  - а) співвідношення отриманого соціального ефекту і витрат;
  - б) міра успішності соціальної діяльності;
  - в) задоволенні потреб суспільства в послугах освіти, охорони здоров'я, соціального забезпечення, культури;
  - г) усі відповіді правильні.
3. Показниками соціальної ефективності є:
  - а) величина прибутку підприємства в розрахунку на одного середньооблікового працівника;
  - б) рентабельність;
  - в) рівень життя і плинність кадрів;
  - г) фонд споживання на 1 працівника.
4. Показниками економічної ефективності є:
  - а) питома вага прибутку, спрямованого на соціальні заходи;
  - б) рентабельність;
  - в) рівень життя і плинність кадрів;
  - г) відношення економічного ефекту до витрат.
5. Соціальна ефективність визначається на таких рівнях:
  - а) локальному (на рівні підприємства чи організації);
  - б) муніципальному;
  - в) загальнодержавному;
  - г) усі відповіді неправильні.
6. До соціальних потреб персоналу відносять:
  - а) збільшення розміру оплати праці понад встановлений державою мінімальний рівень заробітної плати;

б) оплата частини вартості путівок до лікувально-оздоровчих закладів;

в) дотації закладам громадського харчування підприємств;

г) усі відповіді правильні.

7. Визначення рівня соціальної ефективності повинно охоплювати:

а) кількісне вимірювання витрат по усій сукупності заходів;

б) кількісне вимірювання та оцінку ефекту та витрат по усій сукупності заходів;

в) кількісне вимірювання і оцінку ефекту та витрат за соціальними заходами;

г) усі відповіді правильні.

8. Ефективність функціонування організації визначається:

а) економічною ефективністю;

б) соціальною ефективністю;

в) всіма видами ефективності.

**Рекомендована література:**

1. Березіна С. Б. Сфери та рівні соціальної політики в контексті ризик-менеджменту соціальних ризиків. *Інтелект XXI*. 2018. № 4. С. 36-40.
2. Васиньова Н. С. Самоуправління як метод соціального менеджменту. URL: <http://dspace.luguniv.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/3891/1/Vasineval16-17.pdf>
3. Колбіна Л. А. Менеджмент соціальної роботи : навч. посібник. Одеса, 2017. 406 с.
4. Колосок А., Рейкін В. Менеджмент соціального захисту безробітних. «Ввічливість. Humanitas». 2023. № 2. С. 210-217. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.2.31>
5. Менеджмент соціокультурної діяльності як напрям наукового та технологічного знання. Наук. ред. О. Ю. Щербина-Яковлева. Суми: репозитарій СумДУ, 2018. 207 с.
6. Надейко М. М. Оцінювання стану менеджменту соціальної відповідальності за внутрішніми векторами. *Наук. журнал «Економіка та суспільство»*. 2020. № 22. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2020-22-27>
7. Соціальний менеджмент: основні напрямки. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/management/14059/>
8. Сиченко В. В. Соціальний менеджмент як елемент системи управління підприємством. URL: [http://www.rusnauka.com/6\\_PNI\\_2012/Economics/6\\_102468.doc.htm](http://www.rusnauka.com/6_PNI_2012/Economics/6_102468.doc.htm)
9. Reikin V., Kolosok A. Theoretical Aspects of Social Management as Research Object. Наук. журнал «Економічний часопис Волинського національного університету імені Лесі Українки». 2023. № 1. С. 96-100. DOI: <https://doi.org/10.29038/2786-4618-2023-01-96-100>

*Інтернет-ресурси:*

1. Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
2. Інформаційні ресурси у цифровому репозиторії бібліотеки ВНУ імені Лесі Українки. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua>
3. Національна бібліотека ім. В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>.

Навчально-методичне видання

Автор: **Рейкін Віталій Самсонович**

**Соціальний менеджмент**

*Методичні вказівки до практичних занять*

Друкується в авторській редакції

Підп. до друку \_\_\_\_\_.2023. Формат 60x84/16. Папір офс.  
Гарн. Таймс New Roman. Ум. друк. арк. 1,16.  
Тираж 50 прим.