

**Тема: Вступ до  
сучасного менеджменту  
: основні поняття.  
Сутність, становлення  
та розвиток  
менеджменту  
соціальної роботи**

# План

- 1. Сутність категорій “ управління”, “ менеджмент”, “ керівництво”, “ адміністрування”.
- 2. Загальна характеристика основних моделей менеджменту.
- 3. Поняття менеджменту соціальної роботи.
- 4. Об’єкт та суб’єкт в соціальному менеджменті.
- 5. Наукові підходи до вирішення проблем управління.
- 6. Структура менеджменту соціальної роботи.
- 7. Концептуальна еволюція МСР.
- 8. Сучасні інтегровані підходи до управління: процесний, системний, ситуаційний.

Поряд з управлінням економічними системами і явищами нормальне функціонування та розвиток суспільства і життя вимагає управління соціальними системами і процесами, тобто процесами, що протікають в одній із основних сфер суспільного життя – соціальній. Характер і напрямок відповідної діяльності задаються соціальною політикою держави, а засобом реалізації, інструментом цієї політики виступає такий різновид управлінської діяльності як **соціальний**.

□ Соціальна сфера – це галузь життєдіяльності людського суспільства, в якій реалізується соціальна політика держави, спрямована на розподіл матеріальних і духовних благ, забезпечуючи прогрес всіх сторін суспільного життя, покращення життєдіяльності кожної людини.

Зміст “ соціальний” означає відносини між соціальними групами, індивідами з приводу їх положення, місця і ролі у суспільстві, стилю життя.

Найважливішою метою соціальної політики є забезпечення більш повного задоволення членами суспільства своїх життєвих потреб, оскільки саме з цього приводу, в першу чергу, складаються соціальні відносини, і саме на цій основі відбувається соціальне відтворення суспільних груп і індивідів.



# 1. Сутність категорій “ управління”, “ менеджмент”, “ керівництво”, “ адміністрування

Для того, щоб управляти потрібно, по – перше – впливати і, по - друге, бачити мету цього впливу.

**Управління** – це цілеспрямована дія на об’єкт з метою зміни його стану або поведінки у зв’язку зі змінами обставин.

**Управління** – це процес ув’язки всіх необхідних компонентів для досягнення певного результату, а менеджмент – це інструмент, система організації праці, яка забезпечує існування такої ув’язки.

Менеджмент є складовою частиною управління.

Фундаментальний Оксфордський словник англійської мови, вперше виданий ще у 1933 році, дає такі тлумачення менеджменту:

1. менеджмент – це влада та мистецтво керівництва;
2. менеджмент – це вміння та адміністративні навички, щодо організації ефективної роботи апарату управління ( служб, працівників);
3. менеджмент – це спосіб та манера спілкування с людьми ( працівниками);
4. менеджмент – це органи управління, адміністративні одиниці, служби і підрозділи.



**Пітер Друкер**, якого вважають видатним теоретиком у галузі управління і організації в світі, пропонує інші визначення.


**Управління – це особливий вид діяльності, що перетворює неорганізований натовп в ефективну цілеспрямовану і продуктивну групу. Управління як таке є стимулюючим елементом соціальних змін і прикладом значних соціальних перетворень.**”

Елементи, на які направлена діяльність, утворюють об'єкт управління.

Той, хто здійснює управлінську діяльність, направляє і координує її називається суб'єктом управління, яким може бути як окрема людина, так і групи людей.

- \* **Організаційна складова** менеджменту – це ієрархія управління організацією, в якій виділяються вища, середня та низова ланки.
- \* **Функціональна складова** – це поточний процес виконання функцій менеджменту: планування, організації, мотивації та контролю за реалізацією цих функцій.
- \* **Особистісна складова** – це мистецтво керівника управляти виробничими процесами через конкретних людей, його особистісні морально – психологічні якості та рівень знань.

***Менеджмент*** – це складова процесу управління, яка забезпечує координацію дій персоналу організації на всіх рівнях з раціонального використання наявних ресурсів, із застосуванням наукового підходу, психологічних та етичних норм керівництва.




**Карл Маркс в « Капитале» писал , что**  
«... всякий непосредственно –  
общественный или совместный труд,  
осуществляемый в сравнительно  
крупном масштабе, в большей или  
меньшей степени нуждается в  
управлении...Отдельный скрипач сам  
управляет собой, а оркестр нуждается в  
дирижере».

**Адміністрування** – поширюється на управління державними установами або для позначення процесів керівництва діяльністю апарата управління підприємства чи організації.

**Керівництво** – поширюється на мистецтво цієї або іншої особи ( менеджера) впливати на поведінку і мотиви діяльності підлеглих з метою досягнення цілей організації.

## 2. Загальна характеристика основних моделей менеджменту

Теорія і практика менеджменту демонструє два чітко сформованих підходи в управлінні – японську і американську моделі менеджменту.



## □ Американська модель

Акцент робиться на матеріальний успіх, рішучість, схильність до ризику, індивідуалізм ( Генрі Форд, Джон Рокфеллер, Лі Якокка).



## □ Японська модель

Базується на засадах активізації колективу, індивідуальний успіх, що спирається на колективні зусилля, формування корпоративного духу, орієнтація на постійні нововведення.

Принциповою відмінністю цих моделей менеджменту є те, що японська модель побудована на колективізмі, а американська – на індивідуалізмі та конкуренції між людьми.


**Для створення та реалізації “ власної” моделі менеджменту, яка дасть можливість в конкретних умовах економічного розвитку України отримати найвищий результат, доцільно:**

- 1) систематично вивчати прогресивну управлінську практику вітчизняних підприємств, установ та організацій;**

- 2) вивчати передову управлінську практику за кордоном. Головне при цьому – зрозуміти принципи, покладені в основу системи управління підприємствами, організаціями, ефективність управління якими є безсумнівна.

3) на основі попередніх пунктів – **створення** системи управління тим чи іншим об'єктом . Необхідно прагнути до систем, які переважають вже існуючі за рядом параметрів, а також систем, що знаходяться в стані очікування змін в світовому науково – технічному та бізнесовому середовищі.

**“ Японська промисловість нічого не запозичила у Заходу в цілісному та незмінному вигляді. Все цінне вона переймає, вдосконалює і лише після цього впроваджує”. ( К. Цзе)**



# Відмінності моделей менеджменту

Критерії	Модель	
	Японська	Американська
Характер прийняття управлінських рішень	Прийняття рішень за принципом консенсусу	Індивідуальний характер прийняття рішень
Відповідальність	Колективна	Індивідуальна
Характер контролю	Колективний	Індивідуальний контроль керівника
Організація контролю	М'який неформалізований контроль	Чітко формалізована жорстка процедура контролю
Оцінка результатів діяльності керівника	Сповільнена оцінка роботи працівників і службове зростання	Швидка оцінка результату та прискорене просування по службі
Оцінка якостей керівника	Вміння здійснювати координацію дій та контролювати	Професіоналізм та ініціатива

# 3. Поняття менеджменту соціальної роботи

Менеджмент соціальної роботи є одним із видів соціального управління де головним суб'єктом і об'єктом виступає людина.

Має місце шість значень розуміння менеджменту соціальної роботи.



1) Організаційно – структурне значення. Ключовими проблемами є : « **Хто повинен виконувати (або виконує) соціальну роботу?**», « **Які органи, установи повинні цим займатися ( або займаються)?**», « **Яка ефективність ( або результативність) їхньої діяльності, функціонування?**».



При цьому управління в соціальній роботі організовується ( або організовано) на різних ієрархічних рівнях – загальнодержавному, регіональному, місцевому і має відповідні організаційні структури управління – міністерство, комітети, відділи ( управління) соціального захисту, територіальні соціальні служби, центри тощо

## 2) Функціональне значення.

Передбачає , що різні організаційні структури управління в системі соціального захисту виконують визначені функції – загальні і конкретні.

Загальні (незалежно від рівня, суб'єкта управління) – прогнозування, планування, публік релейшинз (зв'язки з громадськістю), надання соціальних послуг, облік, контроль тощо.

**Конкретні** – певні види робіт відповідно до конкретної посади (обов'язки і права), конкретного підрозділу (функції підрозділу), конкретного підприємства, установи, організації (напрямки діяльності)



**3) Професійно – діяльнісне ( трудове) значення. *Менеджмент у соціальній роботі* – це особливий вид професійної діяльності, яким займається визначена категорія людей, іменованих управлінськими кадрами, персоналом управління , або менеджерами соціальної роботи.**

#### 4) Процесуальне значення.

*Менеджмент у соціальній роботі - це процес постановки цілей і завдань, а також організація практичної діяльності в сфері соціальної роботи, спрямованої на досягнення певної мети за допомогою різноманітних засобів, форм і методів управлінської діяльності.*

## 5) Гносеологічне значення.

*Менеджмент у соціальній роботі - це наукова дисципліна, що вивчає закономірності, принципи, структуру, функції, професійну діяльність і процес управління. Складовими частинами цієї науки є методологія ( система методів пізнання), відповідні теорії, певні методики, а також мистецтво практичної управлінської діяльності ( мистецтво керівництва).*

## 6) Навчально – освітнє значення.

*Менеджмент у соціальній роботі – це навчальна дисципліна, яка є складовою частиною навчальних планів і професійних програм щодо підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації управлінського персоналу для системи соціального захисту*

Таким чином, Менеджмент соціальної роботи – це самостійний вид професійної діяльності, яка спрямована на досягнення установою соціальної роботи, що діє в ринкових умовах, визначених цілей шляхом раціонального використання матеріальних, людських та інших ресурсів із застосуванням науково обґрунтованих форм, принципів, функцій і методів управління.



Менеджмент соціальної роботи – це наукове управління установою соціальної роботи, яка діє в умовах ринку і ринкової економіки, що означає:



- орієнтацію установи соціальної роботи на попит і потреби ринку соціальних послуг, на запити конкретних клієнтів, які потребують конкретної соціальної допомоги, без якої вони не можуть забезпечити нормальне функціонування, що в кінцевому рахунку сприяє виконанню цієї установою поставленої мети ;

- кінцевий результат діяльності установи соціальної роботи, що виявляється на ринку соціальних послуг у процесі обміну діяльністю між нею та певними клієнтами, які є представниками найбільш незахищених верств населення;

- постійне коригування цілей і програм у залежності від потреб та інтересів клієнтів, кон'юнктури ринку соціальних послуг, інших факторів зовнішнього середовища;



- необхідність використання сучасної (комп'ютеризованої) інформаційної бази з метою прогнозування стратегії розвитку засобів і форм соціальної допомоги, різноманітних розрахунків і вибору найменш раціональних способів для прийняття обґрунтованих, оптимальних і ефективних управлінських рішень в сфері соціального захисту населення.

## 4. Об'єкт та суб'єкт в соціальному менеджменті

- ▣ Об'єктами менеджменту соціальної роботи є : ресурси соціальної служби; ресурси соціальної роботи; клієнти соціальних служб (ресурси клієнта); спеціалісти з соціальної роботи; вся система взаємовідносин, що складається при наданні соціальної послуги.

Під ресурсами розуміється сукупність витрат (певна соціальна норма) політичних, матеріальних, технологічних, фінансових, інформаційних, кадрових, особистісних, які застосовуються для досягнення мети, враховуючи витрати ресурсів не тільки в сфері практичного виробництва соціальної послуги, але й в сфері проектування, конкретизації, корегування, публічної презентації, споживання, зворотного зв'язку з клієнтами в соціальній службі, системі соціальних служб.

Суб'єктами управління в соціальному менеджменті є керівний склад служб та установ соціального захисту, а також органи управління, що ними формуються та наділені управлінськими функціями.



- Суб'єкт та об'єкт управління в будь-якій соціальній організації взаємодіють між собою по каналам прямого і зворотного зв'язку.
- По прямому каналу зв'язку передається інформація (управлінські дії) від суб'єкта управління до об'єкта управління.

- По каналу зворотного зв'язку від об'єкта управління до суб'єкта управління передається інформація про результати діяльності і стан об'єкта управління.
- Суб'єкт управління, об'єкт управління і ті різноманітні зв'язки, що між ними існують складають систему соціального управління, зокрема систему управління по наданню соціальної допомоги населенню.

# 5. Наукові підходи щодо вивчення проблем управління

- Г.Щокін (вітчизняний фахівець в галузі соціального управління) виділяє такі основні наукові підходи щодо вивчення проблем управління:
- 1. конкретно-історичний, який передбачає вивчення управління як процесу у стані розвитку та змін під впливом діючих на них чинників

- 2. комплексний, який орієнтується на взаємозв'язок економічного, соціального, правового, психологічного та інших підходів до аналізу управлінських відносин;

- 3. аспектний, який акцентує увагу на одному із аспектів управлінських відносин та спеціально досліджується однією із соціальних або гуманітарних наук (філософією, етикою, соціологією, психологією тощо);

- 4. системний, який розглядає керовану і керуючу підсистеми як цілісний комплекс взаємопов'язаних та об'єднаних спільною метою елементів, що дозволяє виявляти властивості системи, її внутрішні та зовнішні зв'язки.

## 6. Структура менеджменту соціальної роботи

- В сфері соціальної роботи можна запропонувати трирівневу структуру системи менеджменту соціальної роботи.
- Перший або інституціональний рівень – це Уряд України, а також спеціально уповноважені центральні органи виконавчої влади в галузі соціальної роботи: Міністерство соціальної політики

- Другий або управлінський рівень - здійснюється спеціально уповноваженими органами виконавчої влади в галузі соціальної роботи обласних, Київської міської та районної державної адміністрації, а також відповідних органів місцевого самоврядування.



- Третій або технологічний рівень управління системою соціальної роботи – це безпосередньо установи, організації та заклади в сфері соціальної роботи, а також керівники-менеджери соціальної роботи та соціальні працівники, які зайняті управлінською діяльністю на безпосередньо-контактному рівні щодо здійснення соціального захисту та надання соціальних послуг різним верствам населення.

- Аналіз різних позицій дослідників з проблем управління соціальною роботою дає можливість об'єднати їх у наступні основні групи.



- 1. Представники якої, вважають, що управління організацією (установою, закладом) соціальної роботи може здійснюватись на засадах загальних теорій управління без врахування специфіки соціальної роботи, яка нібито надумана соціальними працівниками, які не є фахівцями в сфері управління

- 2.Дослідники цієї групи стверджують, що управління установою (закладом, організацією) соціальної роботи є настільки специфічним в зв'язку з “неповторністю” соціальної роботи, що не має нічого спільного з загальними теоріями управління, а є невід'ємною частиною теорії і практики соціальної роботи і повністю в них “розчиняється”

- Отже, суб'єкти управління установ соціальної роботи мають враховувати як загально - управлінські підходи та закономірності, так і специфіку управління соціальною організацією як такою.