

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

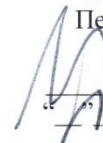
Чорноморський національний університет імені Петра Могили

Факультет економічних наук

Кафедра менеджменту

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Перший проректор
Іщенко Н.М.



_____ 2019 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**«РОБОТА З ОСОБЛИВИМИ КЛІЄНТАМИ В ГРОМАДСЬКИХ І
НЕПРИБУТКОВИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ»**

Рівень вищої освіти другий(магістерський)
Спеціальність 073 «Менеджмент»

Розробник

Завідувач кафедри розробника

Завідувач кафедри спеціальності

073 «Менеджмент»

Гарант освітньої програми

Декан факультету /директор інституту

(до якого відносяться спеціальності)

В.о. Начальника НМВ

Бурдельна Г.О.

Стоян О.Ю.

Стоян О.Ю.

Норд Г.Л.

Філімонова О.Б.

Калініченко В.І.



1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показника	Характеристика дисципліни	
Найменування дисципліни	«Робота з особливими клієнтами в громадських і неприбуткових організаціях»	
Галузь знань	07 «Управління та адміністрування»	
Спеціальність	073 «Менеджмент»	
Спеціалізація (якщо є)		
Освітня програма	Менеджмент	
Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)	
Статус дисципліни	Вибіркова	
Курс навчання	5	
Навчальний рік	2019-2020 н.р.	
Номер(и) семестрів (триместрів):	Денна форма	Заочна форма
	9	
Загальна кількість кредитів ЄКТС/годин	3 кредита / 90 годин	
Структура курсу: – лекції – семінарські заняття (практичні, лабораторні, півгрупові) – годин самостійної роботи студентів	Денна форма	Заочна форма
	15	
	15	
	60	
Відсоток аудиторного навантаження	33%	
Мова викладання	українська	
Форма проміжного контролю (якщо є)		
Форма підсумкового контролю	іспит	

2. Мета, завдання та результати вивчення дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Робота з особливими клієнтами в громадських і неприбуткових організаціях» визначається змістом тих системних знань і умінь, котрими повинен оволодіти бакалавр-менеджер: з питань громадська організація та неприбуткові організації, як структурний елемент третього сектору, визначається класифікація НДО, характеристики за видами та структурою управлінської діяльності, рівнем впливу на суспільні процеси та зміни; формування певних навичок та умінь щодо практичного аналізу діяльності громадських об'єднань.

Завдання дисципліни:

- формування самостійного мислення, навичок аналізу нормативно-правових актів, що регулюють діяльність громадських об'єднань в Україні, вміння порівнювати та зіставляти їх з аналогічними нормативно-правовими актами зарубіжних країн;
- формування понятійного апарату, що пов'язаний з діяльністю громадських об'єднань, вміння ним користуватися;
- поглиблення знань прикладного характеру;
- розвиток загальної політико-правової культури студентів.

Передумови вивчення дисципліни:

Дисципліни, що передують вивченню даної дисципліни: Основи економічної теорії, Стратегічний менеджмент, Макроекономіка, Мікроекономіка, Маркетинг, Операційний менеджмент, Менеджмент організацій, Управління персоналом, Інноваційний менеджмент, Інвестиційний менеджмент, Паблік рілейшнз(PR).

Очікувані результати навчання: демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства; демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень; описувати зміст функціональних сфер діяльності організації; застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації; демонструвати навички

взаємодії, лідерства, командної роботи; оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації; ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації.

В результаті вивчення дисципліни студент:

має знати:

- особливості прийняття рішень в організаціях громадського та неприбуткового сектору;
- функції громадських об'єднань, їх значення для суспільства й держави;
- види громадських об'єднань та особливості їх правового статусу;
- виявляти основоположні цінності, які притаманні розвинутій демократичній державі і громадянському суспільству;

має вміти:

- визначати систему цілей громадських організацій;
- проводити моніторинг діяльності організацій громадського сектора;
- визначати становлення, розвиток та основні напрямки діяльності волонтерських, благодійних організацій в Україні;
- особливості керування волонтерськими програмами;
- використовувати на практиці набутий під час вивчення курсу досвід;
- орієнтуватися у законодавстві, статутах, положеннях про організацію та діяльність громадських об'єднань, правильно їх застосовувати.

Програмні компетенції

- загальні компетентності:

- навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;
- здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;
- здатність до адаптації та дії в новій ситуації;
- здатність генерувати нові ідеї (креативність).

- фахові компетентності:

- здатність аналізувати результати діяльності організації, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища;
- вміння визначати функціональні області організації та зв'язки між ними;
- здатність планувати діяльність організації та управляти часом.

- програмні результати навчання:

- демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства;
- демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень;
- виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень;
- мати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації;
- демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

3. Програма навчальної дисципліни

Денна форма:

	Теми	Лекції	Практичні (семінарські, лабораторні, півгрупові)	Самостійна робота
1	Тема 1. Історія становлення та розвитку громадських і неприбуткових організацій	2	2	8
2	Тема 2. Соціально-економічна робота з особливими клієнтами в організацій громадського суспільства	2	2	9
3	Тема 3. Особливі клієнти (суб'єкти) відносин у сфері господарювання	2	2	8
4	Тема 4. Управління діяльністю інших суб'єктів(особливих клієнтів) господарювання в громадських і неприбуткових організацій	2	2	9
5	Тема 5. Особливості роботи громадських організацій та громадських спілок	2	2	8
6	Тема 6. Поняття та види благодійних організацій та волонтерських організацій і особливості їх діяльності. Особливості роботи Товариства Червоного Хреста України	3	3	9
7	Тема 7. Планування, організація та здійснення зв'язків з громадськістю при роботі з особливими клієнтами	2	2	9
	Всього за курсом	15	15	60

4. Зміст навчальної дисципліни

4.1. План лекцій

№	Тема заняття / план
1	Тема 1. Історія становлення та розвитку громадських і неприбуткових організацій <ol style="list-style-type: none">1. Передумови розвитку теорії громадських організацій.2. Загальна характеристика громадських організацій3. Предмет та об'єкт громадських організацій.4. Створення громадських організацій.
2	Тема 2. Соціально-економічна робота з особливими клієнтами в організацій громадського суспільства <ol style="list-style-type: none">1. Соціально-економічна характеристика організацій громадського і неприбуткового сектора2. Межі між приватним, державним і третім сектором3. Концептуальні особливості системи управління з особливими клієнтами в організаціях4. Ключові відмінності організацій громадського і неприбуткового сектора
3	Тема 3. Особливі клієнти (суб'єкти) відносин у сфері господарювання <ol style="list-style-type: none">1. Поняття суб'єкта господарювання. Види суб'єктів господарювання. Фізична особа – підприємець.2. Господарські організації – юридичні особи, створені відповідно до Цивільного кодексу України.3. Державні, комунальні та інші підприємства, створені відповідно до Господарського кодексу України.
4	Тема 4. Управління діяльністю інших суб'єктів (особливих клієнтів) господарювання в громадських і неприбуткових організацій <ol style="list-style-type: none">1. Персонал організації громадянського і неприбуткового суспільства2. Практична робота з персоналом неприбуткової організації3. Основи мотивації роботи персоналу організацій третього сектору
5	Тема 5. Особливості роботи громадських організацій та громадських спілок <ol style="list-style-type: none">1. Визначення понять організаційно – правових форм громадських організацій.2. Утворення громадських організацій та громадських спілок.3. Права громадських організацій та громадських спілок.4. Власність громадських організацій та громадських спілок.
6	Тема 6. Поняття та види благодійних організацій та волонтерських

	<p>організацій і особливості їх діяльності. Особливості роботи Товариства Червоного Хреста України.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Загальні засади благодійної діяльності в Україні. 2. Правове регулювання відносин у суспільстві, спрямованих на розвиток благодійної діяльності, утвердження гуманізму і милосердя. 3. Засади утворення і діяльності благодійних організацій. 4. Порядок надання та позбавлення юридичних осіб статусу волонтерської організації. 5. Особливості правового статусу волонтерів та діяльності волонтерських організацій.
7	<p>Тема 7. Планування, організація та здійснення зв'язків з громадськістю при роботі з особливими клієнтами</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність організаційних форм управління зв'язками з громадськістю, процесів становлення, розвитку та вдосконалення. 2. Служба зв'язків з громадськістю в структурі простої системи управління, її складові та основні завдання. 3. Основні напрями діяльності спеціалістів служби зв'язків з громадськістю. 4. Необхідність і сутність планування зв'язків з громадськістю.

4.2. План практичних (семінарських, лабораторних, півгрупових) занять

№	Тема заняття / план
1	<p>Тема 1. Історія становлення та розвитку громадських і неприбуткових організацій</p> <ol style="list-style-type: none">1. Передумови розвитку теорії громадських і неприбуткових організацій.2. Загальна характеристика громадських організацій3. Предмет та об'єкт громадських організацій.4. Створення громадських організацій. <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none">5. Закономірності виникнення громадських організацій.6. Розвитку та функціонування громадських об'єднань як елементу правової держави та громадянського суспільства,7. Відносини між громадськими об'єднаннями з одного боку та органами державної влади з іншого. <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
2	<p>Тема 2. Соціально-економічна робота з особливими клієнтами в організацій громадського суспільства</p> <ol style="list-style-type: none">1. Поняття НДО. Структура НДО. Основні посади в організації та посадові обов'язки. Види організацій споживачів. Типи організацій.2. Джерела фінансування недержавних організацій.3. Показники життєздатності організації.4. Розробка анкети з метою дослідження показників життєздатності організації з надання соціальних послуг. <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none">5. Сутність управління соціальними процесами.6. Управління процесами зайнятості.7. Управління процесами міграції з боку недержавних організацій.8. Рішення як об'єднуючий процес в управлінні соціальною роботою, його зв'язок з основними функціями управління.9. Етапи процесу прийняття рішень у соціальній сфері.10. Фактори, що впливають на прийняття рішень у соціальній сфері.11. Обмеження щодо прийняття рішень у соціальній сфері.12. Моделі та методи прийняття рішень в управлінні соціальною роботою. <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
3	<p>Тема 3. Особливі клієнти (суб'єкти) відносин у сфері господарювання</p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Підприємство як організаційна форма господарювання.2. Види та організаційні форми підприємств.3. Об'єднання підприємств.4. Поняття господарського товариства.

	<p>5. Види господарських товариств. Порядок створення господарського товариства.</p> <p>6. Кредитні спілки в господарській діяльності.</p> <p>7. Порядок створення кредитної спілки.</p> <p>8. Благодійні і неприбуткові організацій в господарській діяльності.</p> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
4	<p>Тема 4. Управління діяльністю інших суб'єктів(особливих клієнтів) господарювання в громадських і неприбуткових організацій</p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <p>1. Особливості правового статусу громадян як суб'єктів господарювання. Правовий статус іноземних суб'єктів господарювання.</p> <p>2. Особливості правового статусу фінансових установ як суб'єктів господарювання.</p> <p>3. Особливості статусу благодійних та інших неприбуткових організацій у сфері господарювання.</p> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
5	<p>Тема 5. Особливості роботи громадських організацій та громадських спілок</p> <p>1. Порядок реєстрації громадських організацій.</p> <p>2. Формування та функції органів управління.</p> <p>3. Форми звітування органів управління. Регулювання фінансової діяльності громадських організацій.</p> <p>4. Недержавний сектор та Цивільний кодекс України.</p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <p>5. Регулювання надання соціальних послуг неурядовими організаціями: реалії та перспективи.</p> <p>6. Визначення понять організаційно – правових форм громадських організацій.</p> <p>7. Утворення громадських організацій та громадських спілок.</p> <p>8. Права громадських організацій та громадських спілок.</p> <p>9. Власність громадських організацій та громадських спілок.</p> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
6	<p>Тема 6. Поняття та види благодійних організацій та волонтерських організацій і особливості їх діяльності. Особливості роботи Товариства Червоного Хреста України.</p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <p>1. Мета волонтерської роботи в організації.</p> <p>2. Соціально-психологічні проблеми волонтерів та шляхи їх попередження.</p> <p>3. Особливості залучення та мотивації волонтерів у недержавній організації.</p>

	<p>4. Навчання волонтерів соціальної роботи та супервізія.</p> <p>5. Підбір та розробка тренінгів для волонтерів. Тематика тренінгів.</p> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>
7	<p>Тема 7. Планування, організація та здійснення зв'язків з громадськістю при роботі з особливими клієнтами</p> <p>1. Необхідність і сутність планування зв'язків з громадськістю.</p> <p>2. Довгостроковий план ЗЗГ, його зміст і особливості.</p> <p>3. Оперативний план ЗЗГ, його сутність, структура і функції.</p> <p>4. Стратегічне та оперативне планування ЗЗГ як єдиний процес забезпечення ефективного функціонування і розвитку організації (фірми, компанії, корпорації).</p> <p><i>I. Питання для обговорення:</i></p> <p>5. Алгоритм процесу розробки програми зв'язків з громадськістю та його характеристика.</p> <p>6. Планування та організація кампанії зі зв'язків з громадськістю (PR-кампанії). Спільне і відмінне між PR-кампанією та рекламною кампанією. Основні етапи планування і проведення PR-кампанії.</p> <p><i>II. Розгляд практичних ситуацій, тести.</i></p>

4.3. Перелік питань для самоконтролю студентів

Теми індивідуальної пошуково-дослідної роботи:

1. НДО як структурний елемент третього сектору. Функції громадської організації відносно держави, бізнесу та інтересів членів своїх організацій і комітетів.
2. Класифікація НДО. Види громадських організацій в залежності від: а) профілю діяльності; б) сфер діяльності; в) організаційно-правових форм об'єднання громадян; г) статусу; д) сфери інтересів; є) рівня розвитку.
3. Організаційна структура НДО. Поняття структури, фактори, що впливають на визначення структури. Різні підходи до формування структури організації: ієрархічна, командна, мережева структури; їх переваги і недоліки».
4. Внутрішній потенціал і зовнішнє середовище НДО. Макросередовище (середовище опосередкованого впливу). Мікро середовище (середовище безпосереднього впливу). Людські ресурси, організаційна культура, фінансовий та матеріальний стан.
5. Загальна характеристика Закону України „Про благодійництво та благодійні організації“: загальні положення. Організаційно-правове регулювання благодійництва та діяльності благодійних організацій. Матеріально-технічне забезпечення діяльності благодійництва та благодійних організацій. Державі благодійність. Благодійна діяльність. Міжнародні благодійні фонди в Україні.
6. Загальна характеристика нормативно-правових документів, що регулюють діяльність НДО. Конституція України як базовий документ законодавства для неприбуткового сектору.
7. Закон України „Про об'єднання громадян“. Загальні положення. Засади діяльності та статус об'єднань громадян. Утворення та легалізація громадських організацій. Підготовка до утворення: визначення назви,

- профілю діяльності, юридичної форми організації, статусу. Установчий з'їзд (конференція, загальні збори).
8. Легалізація НДО: реєстрація, повідомлення про заснування. Документи, що необхідні до заяви про легалізацію: статут, протокол загальних зборів, відомості про склад керівництва, тощо.
 9. Оподаткування громадських організацій в Україні та звітність. Перспективи розвитку законодавства про неприбуткові організації.
 10. Роль планування діяльності в управлінні НДО. Рівні планування. Вимоги до складання плану. Види планів у залежності від того, який часовий період охоплюють заплановані заходи».
 11. Стратегічне планування, його роль у розвитку організації. Поняття стратегії.
 12. Ідентифікація наявних завдань та стратегій: визначення того, як попередня діяльність веде до досягнення цілей.
 13. Аналіз оточення: визначення чинників, що впливають на реалізацію цілей організації (можливості та загрози).
 14. Аналіз засобів: люди, програми, фінансові та матеріальні засоби, структура (сильні та слабкі сторони організації).
 15. Етикет менеджера громадської організації. Фінансовий менеджмент НДО як управління фінансами для забезпечення фінансової стійкості організації.
 16. Якості ділової людини: обачливість, здатність працювати в команді. Вимоги до просунення: висока кваліфікація, здатність до навчання, співробітництва, життєвий досвід, добрі знання специфіки НДО.
 17. Проект як комплекс взаємопов'язаних заходів, розроблених для досягнення певних цілей протягом заданого часу при встановлених ресурсах.
 18. Поняття „життєвий цикл проекту“. Фази проекту: оцінка потреб, розпізнання та визначення проблеми, визначення основної мети проекту і загальної стратегії, вибір задач проекту, визначення напрямків діяльності, підготовка робочого плану, розробка моніторингу та оцінки, визначення бюджету, початок діяльності, реалізація діяльності, проведення моніторингу та оцінки.

19. Планування видів діяльності по проекту, їх відповідність цілям та задачам, спрямованість на вирішення проблеми; реалістичність видів діяльності, їх взаємозв'язок, відповідність історичним і культурним традиціям тієї місцевості, де вони реалізуватимуться.

20. Профспілки й держава: аспекти взаємовідносин. Гарантії діяльності профспілок.

21. Статус молодіжних та дитячих громадських організацій.

22. Відмінні риси НДО: недержавний характер, самоврядування, добровільність, некомерційність, неприбутковість, корисність.

23. Перспективи розвитку законодавства про неприбуткові організації.

Теми доповідей (презентацій) з дисципліни «Менеджмент громадських та неприбуткових організацій»

1. Передумови розвитку теорії громадських організацій.
2. Загальна характеристика громадських організацій
3. Предмет та об'єкт громадських організацій.
4. Створення громадських організацій.
5. Соціально-економічна характеристика організацій громадського сектора
6. Межі між приватним, державним і третім сектором
7. Концептуальні особливості системи управління
8. Ключові відмінності організацій громадського сектора
9. Сутність стратегічного управління. Етапи стратегічного управління.
10. Методи стратегічного управління.
11. Система стратегічних, поточних та оперативних планів організації.
12. Принципи стратегічного управління.
13. Значення стратегічного управління діяльності організацій в умовах нестабільності зовнішнього оточення.
14. Підходи до організації стратегічного планування в організації
15. Встановлення стратегічних цілей
16. Виявлення стратегічних проблем
17. Розроблення стратегічного плану

18. Загальні стратегічні дилеми
19. Необхідність оцінки результатів діяльності ОГС
20. Теоретичні основи управління результативністю
21. Розроблення індикаторів результативності
22. Посилення системи управління результативністю
23. Застосування бенчмаркінгу для поліпшення результативності діяльності
24. Принципи менеджменту якості в управлінні результативністю
25. Використання фінансової інформації в управлінні результативністю
26. Персонал організації громадянського суспільства
27. Практична робота з персоналом неприбуткової організації
28. Основи мотивації персоналу організацій третього сектору
29. Визначення понять організаційно – правових форм громадських організацій.
30. Утворення громадських організацій та громадських спілок.
31. Права громадських організацій та громадських спілок.
32. Власність громадських організацій та громадських спілок.
33. Загальні засади благодійної діяльності в Україні.
34. Правове регулювання відносин у суспільстві, спрямованих на розвиток благодійної діяльності, утвердження гуманізму і милосердя.
35. Засади утворення і діяльності благодійних організацій.
36. Порядок надання та позбавлення юридичних осіб статусу волонтерської організації.
37. Особливості правового статусу волонтерів та діяльності волонтерських організацій.
38. Сутність і основні елементи системи зв'язків з громадськістю.
39. Організація та її роль у системі зв'язків з громадськістю як суб'єкта
40. управління.
41. Громадськість та її основні характеристики.
42. Громадська думка, її рівні та роль у системі зв'язків з громадськістю.
43. Сутність і роль інформації у зв'язках з громадськістю.

44. Дослідні організації та агенції зі зв'язків з громадськістю. Їхнє завдання у формуванні та функціонуванні системи зв'язків з громадськістю.
45. Сутність організаційних форм управління зв'язками з громадськістю, процесів становлення, розвитку та вдосконалення.
46. Служба зв'язків з громадськістю в структурі простої системи управління, її складові та основні завдання.
47. Основні напрями діяльності спеціалістів служби зв'язків з громадськістю.
48. Необхідність і сутність планування зв'язків з громадськістю.
49. Сутність сучасної корпорації як об'єднання (організації) з метою спільної діяльності.
50. Корпоративний імідж як образ корпорації.
51. Основні складові корпоративного іміджу та їх характеристика.
52. Фірмовий стиль. Інформаційний дизайн. Архітектурний дизайн.
53. Зовнішній вигляд працівників фірми. Стиль управління. Стиль ділових відносин. Стиль поведінки.
54. Особиста культура працівників корпорації.
55. Відносини корпорації з державними закладами. Відносини із засобами масової інформації.
56. Сутність, цілі та функції засобів масової інформації, їхні права та обов'язки.
57. Преса та її роль у системі засобів масової інформації та у зв'язках з громадськістю.
58. Радіо та його роль у зв'язках з громадськістю.
59. Телебачення як складний комплекс електронних, технічних, технологічних та організаційно-функціональних засобів підготовки, збирання, накопичення, переробки, аналізу та передачі інформації в різноманітних формах і на великий простір.
60. Сутність і особливості функціонування телекомунікацій різних форм власності: державних, громадських, муніципальних, акціонерних, кооперативних, приватних, можливість, необхідність та доцільність їх використання у зв'язках з громадськістю.

4.3. Забезпечення освітнього процесу

Для більш якісного викладання лекційного матеріалу та зручного проведення семінарських занять аудиторії мають бути забезпечені мультимедійним обладнанням, для передачі різних форм інформації (текстової, графічної, аудіо- і відеоформ). Система дистанційного навчання Moodle ЧНУ.

1. Підсумковий контроль

Оцінка якості засвоєння навчальної програми з дисципліни «Робота з особливими клієнтами в громадських і неприбуткових організаціях» охоплює поточний контроль успішності, виконання самостійної роботи, модульний контроль та складання підсумкового іспиту.

Для поточного контролю засвоєння студентами навчального матеріалу під час аудиторних занять та у процесі самостійної роботи передбачено проведення модульної контрольної роботи, порядок проведення та зміст якої доводиться до студентів на початку семестру.

Рівень засвоєння навчальної дисципліни «Робота з особливими клієнтами в громадських і неприбуткових організаціях» визначається за рейтинговою системою оцінювання.

Підсумкова оцінка якості засвоєння навчальної програми визначається за результатами іспиту, порядок проведення якого визначається робочою навчальною програмою.

Поточна успішність включає письмові відповіді в ході аудиторних занять, оцінку засвоєння навчального матеріалу в ході самостійної роботи студентів, виконання завдань поточного контролю знань.

5.1.Перелік питань до іспиту:

1. Загальна характеристика громадських організацій.
2. Передумови розвитку теорії громадських організацій.
3. Предмет та об'єкт громадських організацій.
4. Створення громадських організацій.
5. Соціально-економічна характеристика організацій громадського сектора
6. Межі між приватним, державним і третім сектором
7. Концептуальні особливості системи управління
8. Ключові відмінності організацій громадського сектора
9. Сутність стратегічного управління. Етапи стратегічного управління.
10. Методи стратегічного управління громадських організацій.
11. Система стратегічних, поточних та оперативних планів організації.
12. Принципи стратегічного управління.
13. Значення стратегічного управління діяльності організацій в умовах нестабільності зовнішнього оточення.
14. Підходи до стратегічного планування в громадських організаціях
15. Встановлення стратегічних цілей і завдань

16. Виявлення стратегічних проблем. Розроблення стратегічного плану організації.
17. Загальні стратегічні дилеми
18. Необхідність оцінки результатів діяльності організацій громадського суспільства
19. Теоретичні основи управління результативністю громадських організацій
20. Розроблення індикаторів результативності громадських організацій
21. Посилення системи управління результативністю громадських організацій
22. Застосування бенчмаркінгу для поліпшення результативності діяльності
23. Принципи менеджменту якості в управлінні результативністю
24. Використання фінансової інформації в управлінні результативністю
25. Персонал організації громадянського суспільства
26. Практична робота з персоналом неприбуткової організації
27. Основи мотивації персоналу організацій третього сектору
28. Визначення понять організаційно – правових форм громадських організацій.
29. Утворення громадських організацій та громадських спілок.
30. Права громадських організацій та громадських спілок.
31. Власність громадських організацій та громадських спілок.
32. Загальні засади благодійної діяльності в Україні.
33. Правове регулювання відносин у суспільстві, спрямованих на розвиток благодійної діяльності, утвердження гуманізму і милосердя.
34. Засади утворення і діяльності благодійних організацій.
35. Порядок надання та позбавлення юридичних осіб статусу волонтерської організації.
36. Особливості правового статусу волонтерів та діяльності волонтерських організацій.
37. Сутність і основні елементи системи зв'язків з громадськістю.
38. Організація та її роль у системі зв'язків з громадськістю як суб'єкта управління.
39. Громадськість та її основні характеристики.
40. Громадська думка, її рівні та роль у системі зв'язків з громадськістю.
41. Сутність і роль інформації у зв'язках з громадськістю.
42. Дослідні організації та агенції зі зв'язків з громадськістю. Їхнє завдання у формуванні та функціонуванні системи зв'язків з громадськістю.

43. Сутність організаційних форм управління зв'язками з громадськістю, процес їх становлення, розвитку та вдосконалення.
44. Служба зв'язків з громадськістю в структурі простої системи управління, її складові та основні завдання.
45. Основні напрями діяльності спеціалістів служби зв'язків з громадськістю.
46. Необхідність і сутність планування зв'язків з громадськістю.
47. Сутність сучасної корпорації як об'єднання (організації) з метою спільної діяльності.
48. Корпоративний імідж як образ корпорації.
49. Основні складові корпоративного іміджу та їх характеристика.
50. Фірмовий стиль. Інформаційний дизайн. Архітектурний дизайн.
51. Зовнішній вигляд працівників фірми. Стиль управління. Стиль ділових відносин. Стиль поведінки.
52. Особиста культура працівників корпорації.
53. Відносини корпорації з державними закладами. Відносини із засобами масової інформації.
54. Сутність, цілі та функції засобів масової інформації, їхні права та обов'язки.
55. Преса та її роль у системі засобів масової інформації та у зв'язках з громадськістю.
56. Радіо та його роль у зв'язках з громадськістю.
57. Телебачення як складний комплекс електронних, технічних, технологічних та організаційно-функціональних засобів підготовки, збирання, накопичення, переробки, аналізу та передачі інформації в різноманітних формах і на великий простір.
58. Сутність і особливості функціонування телекомунікацій різних форм власності: державних, громадських, муніципальних, акціонерних, кооперативних, приватних, можливість, необхідність та доцільність їх використання у зв'язках з громадськістю.
59. Статус громадських об'єднань.
60. Проблеми вдосконалення правового статусу об'єднань громадян в Україні.
61. Засновники громадських об'єднань. Членство в громадських об'єднаннях.
62. Легалізація громадських об'єднань. Її види.
63. Припинення діяльності громадських об'єднань.
64. Права зареєстрованих громадських об'єднань. Власність громадських об'єднань.

65. Громадські організації з міжнародним статусом.
66. Документи, необхідні для реєстрації громадських організацій.
67. Легалізація політичних партій в Україні.
68. Держава й релігійні організації.
69. Профспілки й держава: аспекти взаємовідносин. Гарантії діяльності профспілок.
70. Права профспілок щодо організації страйків та проведення інших масових заходів.
71. Господарська та інша комерційна діяльність громадських об'єднань.
72. Державний нагляд та контроль за діяльністю громадських об'єднань.
73. Відповідальність за порушення законодавства про громадські об'єднання. Види стягнень.
74. Громадські організації: поняття, види, джерела правового регулювання.
75. Міжнародні громадські організації. Філіали іноземних громадських організацій.
76. Засновники молодіжних та дитячих громадських організацій, їх спілок. Членство в молодіжних та дитячих громадських організаціях.
77. Статус молодіжних та дитячих громадських організацій.
78. Держава й молодіжні та дитячі громадські організації.
79. Відповідальність молодіжних та дитячих громадських організацій за порушення законодавства.
80. Правові засади взаємовідносин між політичними партіями, між політичними партіями та громадськими організаціями в Україні.
81. Конституційне право на свободу об'єднання в професійні спілки. Законодавство про профспілки.
82. Право на об'єднання в профспілки. Членство в профспілках.
83. Статус професійних спілок.
84. Професійні спілки та держава.
85. Статути профспілок. Легалізація профспілок, їх об'єднань.
86. Права та обов'язки профспілок.
87. Конституційне право на свободу совісті.
88. Поняття й види релігійних організацій.
89. Статути (положення) релігійних організацій. Реєстрація статутів (положень) релігійних організацій.
90. Власність релігійних організацій. Виробнича й господарська діяльність релігійних організацій.
91. Відповідальність за порушення законодавства про свободу совісті і релігійні організації.

92. Поняття благодійництва та благодійних організацій. Засновники благодійних організацій.
93. Організаційно-правові форми благодійних організацій.
94. Майно благодійної організації. Джерела формування майна та коштів благодійних організацій.
95. Господарська діяльність благодійної організації. Припинення діяльності благодійних організацій.

Самостійна робота
з дисципліни «Робота з особливими клієнтами в громадських і неприбуткових організаціях»

Питання для самостійної роботи (зробити коротке обґрунтування на декілька рядків до кожного питання):

Варіант №0

1. «Аналіз оточення: визначення чинників, що впливають на реалізацію цілей організації (можливості та загрози)».
2. Сутність, цілі та функції засобів масової інформації, їхні права та обов'язки.
3. Необхідність оцінки результатів діяльності організацій громадського суспільства

Модульна контрольна робота

з дисципліни «Робота з особливими клієнтами в громадських і неприбуткових організаціях»

Варіант №0

Дайте розгорнуті відповіді на такі питання (п 1, 2) та проведіть обґрунтований аналіз ситуацій (ситуаційна задача):

1. Сутність і особливості функціонування телекомунікацій різних форм власності: державних, громадських, муніципальних, акціонерних, кооперативних, приватних, можливість, необхідність та доцільність їх використання у зв'язках з громадськістю.
2. Утворення громадських організацій та громадських спілок.
3. **Ситуаційне завдання.** К.Джоунз називає такий мінімальний набір знань про аудиторію, що необхідні для формування PR-стратегії: уподобання, біографічна інформація, процеси прийняття рішень, демографічна інформація (стать, вік, раса, релігія, доходи); уявлення аудиторії про сприятливі можливості розвитку подій і вирішення проблем; інформаційні

можливості; оцінки дії аудиторії за різними сценаріями. Охарактеризуйте та доповніть ці критерії.

1.2. Варіант іспитового білету з зазначенням максимальної кількості балів за кожне виконане завдання

Чорноморський національний університет імені Петра Могили

(повне найменування вищого навчального закладу)

Рівень вищої освіти другий (магістерський)

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Семестр IX

Навчальна дисципліна «Робота з особливими клієнтами в громадських і неприбуткових організаціях»

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 0

1. Засновники громадських об'єднань. Членство в громадських об'єднаннях.
2. Загальні засади благодійної діяльності в Україні.
3. Загальна характеристика громадських організацій.

Затверджено на засіданні
кафедри менеджменту

Протокол № _____ від „____” _____ 2019 року

Завідувач кафедри
менеджменту

_____ (підпис)

Стоян О.Ю.
(прізвище та ініціали)

Екзаменатор

_____ (підпис)

Бурдельна Г.О.
(прізвище та ініціали)

Критерії оцінювання за кожне виконане завдання для досягнення максимальної кількості балів

№	Вид діяльності (завдання)	Максимальна кількість балів
1	Завдання 1.	10
2	Завдання 2.	15
3	Завдання 3.	15
	...	
	Всього за іспит	40

2. Критерії оцінювання та засоби діагностики результатів навчання

Система оцінювання знань, вмінь і навичок студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни «Робота з особливими клієнтами в громадських і неприбуткових організаціях» передбачають практичні заняття і виконання індивідуальних завдань.

Контрольні заходи включають поточний і підсумковий контроль.

Перевірка та оцінювання знань студентів проводиться у таких формах:

1. Оцінювання знань студента під час практичних занять.
2. Проведення поточного модульного контролю.
3. Проведення іспиту.

Оцінювання знань студентів під час практичних занять має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

а) систематичність, активність та результативність роботи протягом семестру над вивченням програмного матеріалу навчальної дисципліни; відвідування занять;

б) виконання завдань для самостійного опрацювання;

в) рівень виконання контрольних завдань.

При оцінюванні практичних завдань увага також приділяється якості, самостійності та своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась із вимог не буде виконана, то оцінка буде знижена.

Поточний модульний контроль. Зміст підсумкового модульного контролю викладач доводить до студентів протягом двох перших тижнів занять. За результатами підсумкового модульного контролю студент має право на отримання семестрової оцінки без складання заліку на підставі набраних ним балів протягом семестру. Модульний контроль здійснюється та оцінюється за такими складовими: за результатами оцінювання знань студента під час практичних занять згідно з графіком навчального процесу та проміжного тестування.

Загальна оцінка за поточний модульний контроль розраховується як середня отриманих студентом оцінок.

Критерії оцінювання завдань для досягнення максимальної кількості балів

№	Вид діяльності (завдання)	Максимальна кількість балів
1	Аудиторна робота (практичні заняття). Максимальна кількість балів	30
2	Самостійна робота. Максимальна кількість балів:	
	- Пошукові роботи	10
	- Презентації/ доповіді	10

3	МКР	10
4	Іспит. Максимальна кількість балів	40
	...	
	Всього	100

Критерії поточної оцінки знань студентів.

Усний виступ та виконання письмового завдання, тестування	Критерії оцінки
5	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.
4	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань.
3	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.
2	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
1	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.

Модульний контроль знань студентів здійснюється через проведення аудиторних письмових контрольних робіт або комп'ютерного тестування.

Критерії поточної модульної оцінки знань студентів.

Усний виступ та виконання письмового завдання, тестування	Критерії оцінки
9-10	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.
7-8	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань.
5-6	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.
3-4	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
1-2	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.
0	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.

Підсумковий модульний контроль знань студентів означає поступове накопичення балів від одного поточного модульного контролю до іншого в кінцевому рахунку отримання загального підсумкового балу.

3. Рекомендовані джерела інформації

1.1. Основні:

1. Громадські об'єднання в Україні: навчальний посібник /за ред. В.М.Бесчастного : ІНЖЕК, 2017. - 280 с.
2. Громадські об'єднання в Україні : навчальний посібник / Олег Володимирович Марцеляк, Аліна Олегівна Червяцова, Марк Миколайович Воронов . – Харків : Видавництво ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2011 . – 223 с.
3. Громадські об'єднання в Україні : навчальний посібник / Аліна Олегівна Червяцова. – Харків : Видавництво ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2015 . – 327 с.
4. Дуглас А. Дж. Основные принципы фандрейзинга / А. Дж. Дуглас, К. Дж. Карлсон. – Пер. с англ.— Д.: Баланс-Бизнес Букс, 2016. — 240 с.
5. Королько В. Система паблик рілейшнз як чинник становлення громадянського суспільства//Суспільна трансформація: концептуалізація, тенденції , український досвід/ За ред. В.В.Танчера, В.В. Степаненка.– К.: Інститут соціології НАНГ України, 2014. –С. 121-172.
6. Кузьмінський В.О. Управління неприбутковою організацією: навчальний посібник/ Київ Видавництво "Логос",2016. —350 с.
7. Управління трудовими ресурсами організації: навчальний посібник/Круп'як Л.Б.: Кондор 2013-303 с.

1.2. Додаткові:

2. Т.В. Журенок Правовий статус та види громадських об'єднань // Форум права. – 2012 № 4 . – с. 356 – 361
3. *Виноградський М. Д.* Менеджмент в організації: навч. посіб. для студ. екон. спец. вузів / М. Д. Виноградський, А. М. Виноградська, О. М. Шканова. – К.:Кондор, 2002. – 654 с.
4. *Дослідження* волонтерства: практ. посіб.. — К.: РЦ “Гурт”, 2001. — 58 с.
5. Долгий С.А. Актуальні проблеми правового статусу благодійних організацій у римському праві // Наука і правоохорона № 3 / 2012 с. 280 - 283
6. Долгий С.А. Генезис правового регулювання благодійництва в епоху античності // // Наука і правоохорона № 4 / 2012 с. 267 - 270.
7. Громадські організації у дискурсі демократизації суспільства: монографія / Мін-во освіти і науки, Нац. пед. ун-т імені М. П. Драгоманова ; за науковою ред. В. П. Беха ; редкол. : В. П. Бех (голова), Г. О. Нестеренко (заст. голови) [та ін.]. – К. : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2011. – 680 с.

8. Долгий С.А. Особливості правового регулювання благодійної діяльності у Київській Русі // Наука і правоохорона № 1 / 2011 с. 234 - 238.
9. Долгий С.А. Теоретико – правовий аналіз визначень інституту благодійництва та благодійної діяльності // Часопис Київського Університету Права. - № 2. – 2010. - с. 68 – 70 .
10. Легалізація та державна реєстрація громадських, благодійних організацій, інших громадських ініціатив у сфері місцевого розвитку від А до Я: Практичний посібник. – Львів: Галицький друкар. – 2010. - 286 с.
11. Піддубна Вікторія Федорівна. Релігійні організації як суб'єкти цивільних правовідносин : Автореф. Дис... канд. наук: 12.00.03 - 2009. – 26 с.
12. Профспілкові організації та їх діяльність : Нормативно – правове регулювання . – упоряд. Роїна О.М..- К.: КНТ, ВД «Скіф». – 2010 . – 84 с.
13. Краплич Р. Р. Залучення фінансування з місцевих джерел для неприбуткових організацій / Р. Р. Краплич. — Рівне, 2012. — 184 с.
14. Матвієнко О. В. Основи інформаційного менеджменту: навч. посіб. / О. В.
15. PR в органах державної влади і місцевого самоврядування/ За заг. ред. В.М.Бебика С.В.Куніцина.– К.; Сімферополь: МАУП, 2003. – 240 с.
16. Романов А.А., Панько А.В. Маркетинговые коммуникации. – М.: Эксмо, 2006. – Р. 3. – 432 с. // Режим доступу: <http://www.ereading.org.ua/bookreader.php/112968/>
17. Решетников А. В. Процессное управление в социальной сфере: руководство /А. В. Решетников. - М.: Медицина, 2001. - 503 с.
18. Самые успешные PR-кампании в мировой практике /Пер. с англ. – М.: Консалтинговая группа «ИМИДЖ-Контакт» ИНФРА-М, 2002 // Режим доступу: <http://www.eartist.narod.ru/text3/19.htm>
19. Связи с общественностью как социальная инженерия / Под ред. В.А. Ачкасовой, Л.В. Володиной. - СПб.: Речь, 2015. - 336 с.// режим доступу: <http://www.pr-engineering.narod.ru/index.html>
20. Семьоркіна О. Громадські формування як інститути громадянського суспільства // Юридичний вісник України . – 2011 № 3 (821). – с 13 – 16.