

Sociálny manažment – organizácia práce

V poslednom desaťročí sa čoraz častejšie objavuje pojem **sociálny manažment**. Definujeme ho ako cieľavedomú činnosť manažérov sociálnej práce zameranú na dosiahnutie cieľov za použitia vhodných prostriedkov, vedeckých odporúčaní, stratégií, a za spolupráce celého kolektívu pracovníkov sociálnej oblasti (Hangoni - Imrichová, 2010). Predpokladom profesionálnej sociálnej pomoci, alebo užitočnej kontroly sú kompetentní pracovníci, ktorí vedia viesť a riadiť tímy pracovníkov v ich odbornej, ako aj obslužnej činnosti.

Podľa Porvazníka (1999, s. 122) „každý pracovník, či už bude v pozícii majiteľa, manažéra alebo zamestnanca pristupuje k vynakladaniu svojej práce pri priebehu pracovných procesov vždy s určitými osobnostnými vlastnosťami, ktoré zdedil a získal výchovou, s odbornými vedomosťami, ktoré nadobudol v priebehu štúdia a praktickými zručnosťami, ktoré získal tréningom a praxou. Čím sa objekt riadenia pre pracovníka stáva zložitejším, čím viac sa rozrastá, zväčšuje, tým on zužuje rozsah svojho záujmu, špecializuje sa. Poznáva a využíva objekt zo svojho zorného uhľa, z hľadiska svojej špecializácie posudzuje a rieši vzniknuté problémy. Problémy o ktoré nemá záujem, ponecháva nepovšimnuté respektíve ich vôbec neuznáva, nanajvýš ich pasívne priznáva.“ K zásadným úlohám manažéra v sociálnych službách patrí:

1. Definícia cieľov - vedúci pracovníci sú nositeľmi poslania a základných cieľov zakotvené napríklad v zákone, zriaďovacej listine, štatúte a pod. Jedná sa o plnenie cieľov v rozličnom časovom horizonte, teda operatívne, krátkodobé, strednodobé alebo dlhodobé. Dôležité je tiež akým spôsobom sa dané ciele dosahujú.

2. Určovanie priorít a práca s časom – znamená správnu manažérsku orientáciu v reálnej situácii, vedieť určiť správne poradie priorít, ďalších úloh, činností a aktivít. Úzko súvisí s využívaním času ako dôležitého zdroja v organizácii.

3. Prevencia chýb – znamená neustále sledovanie prevádzky organizácie, schopnosť odhaľovať slabé stránky a chyby, ihneď ich odstraňovať. Pre moderné a efektívne sociálne služby je prevencia veľmi dôležitá.

4. Orientácia na klienta – to, čo v komerčnej sfére znamená spokojnosť zákazníka, to v sociálnych službách znamená pochopenie pre potreby klienta. Nejde len o potreby stravovania, tepla, ubytovania, hygieny a pod. Ide o komplexné potreby, orientáciu na klienta, rešpektovanie klienta ako svojprávneho a slobodného jednotlivca, ktorý má právo voľby.

Cieľom vzdelávacej aktivity je zabezpečiť:

- zvýšenie úspešnosti a efektívnosti práce na vrcholových a stredných riadiacich stupňoch (riadenie organizácie, riadenie odborných úsekov v zariadení, riadenie interdisciplinárnych a multidisciplinárnych tímov)
- získanie základných vedomostí pre realizáciu vlastných projektov a zmien v manažmente a organizácii práce

1. Cieľové skupiny:

- Vedúci pracovníci; (riaditeľ/ka, personálny manažér, manažér kvality, vedúci úsekov)
- Odborní pracovníci sociálnych služieb (hlavná sestra, sociálny pracovník, hlavná opatrovatel'ka, ...)
- Absolventi vysokých škôl sociálnej práce.

2. Požadované vstupné vzdelanie

Vysokoškolské vzdelanie minimálne prvého stupňa.

3. Profil absolventa

- Má základné vedomosti o zásadách riadenia, prípravy, priebehu a výsledkov práce ako svojej vlastnej, tak aj ostatných pracovníkov.
- Dokáže vykonávať prácu na vrcholových a stredných stupňoch riadenia.
- Vie chápať zmeny, ktoré je potrebné ku dosahovaniu vyššej kvality služieb ako žiaduci a dynamický proces.
- Má zručnosti a vedomosti v základoch manažmentu ako i v jeho konkrétnych aplikáciách.
- Má poznatky o marketingu služby.
- Má poznatky o práci v tíme.
- Má poznatky zo základov plánovacieho a rozhodovacieho procesu.

4. Metódy výučby

Lektor ovláda a volí vyučovacie stratégie, metódy a postupy tak, aby zahrňovali interaktívne zážitkové a skúsenostné učenie, rozvíjali kompetencie zamestnancov/študentov. Popri klasických formách prednášky, výklad, demonštrácia, inštruktáž, využíva nacvičovanie a tréning jednotlivých postupov a ich upevňovanie.

5. Forma záverečnej skúšky

Teoretická časť vzdelávania sa ukončuje písomným testom; praktická časť sa ukončuje obhajobou písomnej záverečnej práce na základe zadania.

Absolvent získa osvedčenie: **Sociálny manažment - organizácia práce.**

6. Celkový rozsah vzdelávacej aktivity

Rozsah je 144 vyučovacích hodín z toho 108 teória (prednášky) a 36 praktických cvičení.

UČEBNÁ OSNOVA PREDMETU

Sociálny manažment – organizácia práce

<u>Obsah</u>	Počet hodín: 144 (108 teória + 36 cvičenia)
1. <u>Všeobecný manažment</u>	12 +4
Čo je manažment	
Osobnostné vlastnosti – sociálny pilier kompetentnosti v manažmente	
Znalostný manažment (Odborné vedomosti – znalostný pilier kompetentnosti v manažmente)	
Funkcie, princípy, metódy a informácie manažmentu	
2. <u>Personálny manažment</u>	12 +4
Personálny marketing	
Personálna stratégia a plánovanie	
Personálne činnosti	
Sociálny konsenzus: (odmeňovanie, starostlivosť o pracovníkov, kolektívna zmluva, hodnotenie pracovníkov...)	
Kariérne postupy (celoživotné vzdelávanie, plány vzdelávania, karty pracovného miesta...)	
3. <u>Plánovanie a administrácia</u>	12+ 4
Význam plánovania pre prácu	
Strategické, strednodobé a krátkodobé plánovanie	
Význam administrácie	
4. <u>Základy marketingu sociálnych služieb</u>	12 +4
Prieskum trhu	
Ponuka služieb	
5. <u>Správanie sa klientov a výber služby</u>	12+4
Význam znalosti správania sa klientov pre prípravu ponuky služby	
Rozhodovací proces klienta	
Správanie sa klientov pri výbere služby (zvyklostné, racionálne, impulzívne)	
Tok informácií, zisťovanie spokojnosti a potrieb klientov a iných zainteresovaných strán	
Interné a externé faktory ovplyvňujúce rozhodovanie sa klienta	
6. <u>PublicRelation a Fundraising</u>	12+4
Formy a metódy komunikácie s verejnosťou	
Korešpondencia s darcami a kontakt s darcami	
Bezplatné informácie	
Kreatívne možnosti a metódy fundraisingu a sponzorstva	
7. <u>Manažment a práca v tíme</u>	12+4
Tímová práca a proces tvorenia tímu	

Vývojové fázy poznávania tímu
Princípy tvorby pracovných tímov a pravidiel ich práce
Rola vedúceho tímu
Motivácia spolupracovníkov (princípy a metódy motivácie pracovníkov v sociálnych službách)

- 8. Sebariadenie a riadenie času 12+4**
Úvod do problematiky sebariadenia (Selfmanagement)
Sebaakceptovanie
Sebauplatnenie
Sebavzdelávanie
Vedenie porád
Princípy a problémy manažmentu času
- 9. Dokumentácia 8+4**
3.1 Práca s dokumentačnými systémami
3.2 Tvorba vlastnej dokumentácie
- 10. Systematizácia učiva 4**