

організаційно-інституційної, консультаційної та іншої підтримки процесів формування нових інтеграційних об'єднань на кластерній основі сприятиме створенню умов для забезпечення інноваційного розвитку територіальних громад, вирішенню соціальних, економічних та екологічних проблем, успішній інтеграції України в європейське і світове співтовариство.

Список використаних джерел:

1. Ілларіонов О. Є. Стратегічні кластери в муніципальній економіці. URL: <http://journal.vlsu.ua>.
2. Хіменко О. Національні інноваційні кластери як механізм забезпечення реалізації пріоритетних напрямків інноваційної діяльності в Україні // Інтелектуальна власність. 2009. № 6. С. 4 – 8.

Аліна ЖУКОВСЬКА

к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ

**КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ ЯК ТЕХНОЛОГІЯ ІНКЛЮЗИВНОГО
ПІДПРИЄМНИЦТВА**

Сучасні тенденції соціально-економічного розвитку країн, такі як: старіння населення, безпрецедентна соціальна диференціація, масове поширення бідності, міграція населення, перекладання тягаря кризових явищ на плечі пересічних громадян, зниження рівня якості їхнього життя, систематична шкода навколишньому природньому середовищу, збільшують фінансове навантаження на економічно активне населення та загострюють соціальну напругу в суспільстві. Підтримка бажаного рівня соціальних гарантій вимагає зростання витрат з державного бюджету, який вже не витримує такого навантаження. Саме це зумовлює необхідність пошуку альтернативних інструментів розвитку соціальної сфери, одним із яких стало інклюзивне підприємництво.

Інклюзивне підприємництво – це діяльність підприємств, установ та організацій різних форм власності, які створюють можливості для реалізації потенціалу всіх членів суспільства, незалежно від їх фізичних, інтелектуальних, культурних, мовних, національних та інших особливостей, в тому числі соціально вразливих верств населення, зокрема: малозабезпечених, молоді, людей з інвалідністю, осіб похилого віку, жителів сільської місцевості, представників національних меншин, ЛГБТ-осіб, мігрантів та внутрішньо-переміщених осіб, учасників та ветеранів АТО тощо [1]. Воно є інноваційним інструментом подолання негативних тенденцій соціально-економічного розвитку країн, дієвим механізмом розв'язання тих соціальних проблем

суспільства, які не може вирішити держава та ігнорують підприємці.

Практична реалізація інклюзивного підприємництва потребує розробки та практичного впровадження спеціальних технологій. Технології інклюзивного підприємництва – це методи та способи здійснення підприємницької діяльності, які дозволяють максимально врахувати інтереси, всіх, хто задіяний, в процесі її реалізації, зокрема: саме підприємство, яке прагне максимізувати прибуток, та споживачі, які прагнуть отримати якісні товари та послуги незважаючи на свої особливості: вікові, фізичні, інтелектуальні, культурні, мовні, національні тощо. Однією із технологій, яка дозволяє максимально адаптувати підприємницьку діяльність до особливих потреб споживачів, є кейс-менеджмент.

Кейс-менеджмент – це новий термін, який з'явився у вітчизняній науковій літературі досить недавно. Переважна більшість наукових досліджень в цій сфері зосереджена за кордоном. Так, в Енциклопедії соціальної роботи, складеній Мартіном Девісом, кейс-менеджмент трактують як «підхід до надання послуг, орієнтований на задоволення потреб індивіда» [2]. Ф. Марфліт, С. Трумен та Р. Барбер під кейс-менеджментом розуміють «процес, що складається із сукупності послідовних етапів співпраці, який допомагає клієнтам полегшити доступ до ресурсів та можливостей для досягнення визначених цілей. При цьому ключовими фазами кейс-менеджменту є: ідентифікація клієнта (скринінг), оцінка, стратифікація ризику, планування, реалізація (координація допомоги), моніторинг, перехід та оцінку» [3]. При цьому науковці наголошують, що кейс-менеджмент є «спільним процесом оцінки, планування, сприяння та пропаганди варіантів та послуг для задоволення цілісних потреб людини за допомогою спілкування та наявних ресурсів для сприяння якісним економічно ефективним результатам» [3]. Гарвардська школа бізнесу (США) визначає кейс-менеджмент як «індивідуальну роботу із особистою справою клієнта» [4].

До переваг кейс-менеджменту слід віднести: індивідуальний підхід; двоетапне та двостороннє обговорення ситуації (до і після пропозиції, клієнт-фахівець); можливість перевірити пропозиції реальною практикою; розмаїття підходів; утримання клієнта; формування навичок прийняття рішень.

Алгоритм кейс-менеджменту представлений на рис. 1.

До основних принципів кейс-менеджменту слід віднести:

- індивідуальний підхід, коли кожен окремий випадок працівник (кейс-менеджер) розглядає як унікальний, що сприяє побудові партнерських стосунків між ним та клієнтом;

- партнерські стосунки між клієнтом та кейс-менеджером, які сприяють більш ефективному досягненню їх цілей. У кейс-менеджменті відповідальність за результат роботи розподіляється між клієнтом і командою фахівців, залучених до роботи з конкретним випадком.



Рис. 1. Алгоритм кейс-менеджменту

Розрізняють наступні моделі кейс-менеджменту:

1) модель інтенсивного втручання, яка зосереджена на комплексному підході та роботі мультидисциплінарної команди, на якій лежить відповідальність за результати роботи з випадком. У даній моделі передбачається надання послуг клієнту, а не лише їх координація. Клієнт бере на себе менше відповідальності за результат і покладається на роботу мультидисциплінарної команди, яка, в свою чергу, сприяє не лише досягненню ефективного функціонування, але й розвитку клієнта;

2) клінічна модель кейс-менеджменту, при якій основна перевага надається роботі кейс-менеджера, стосунки з яким дуже важливі для клієнта. У цій моделі передбачається використання ресурсів для досягнення трьох основних цілей: набуття позитивного досвіду отримання послуг, поліпшення загального стану клієнта та зниження вартості послуг;

3) модель кейс-менеджменту, зосереджена на сильних сторонах клієнта, передбачає одночасно і координацію, і надання послуг окремими фахівцями, які несуть відповідальність за результати своєї роботи і не працюють в мультидисциплінарній команді. В моделі передбачається наснаження і розвиток клієнтів. Застосування моделі має на меті розвиток сильних сторін клієнта (мотивація, досвід, мережі підтримки тощо);

4) універсальна брокерська модель кейс-менеджменту, яка передбачає координацію у наданні послуг клієнту для вирішення його проблем. У даній моделі кейс-менеджер не залучає клієнтів особисто, а працює з тими, хто самостійно звертається. Стосунки між кейс-менеджером та клієнтом є досить важливими і передбачають наснаження клієнта задля досягнення стабільного функціонування [5].

Останні дві моделі (модель, зосереджена на сильних сторонах, та

універсальна брокерська модель) передбачають наснаження клієнтів, яке базується на таких основних принципах: визнання того, що всі люди володіють певними здібностями, вміннями; недопустимість використання негативних «ярликів» стосовно клієнтів; уважне ставлення до точки зору клієнта, який має право самостійно обирати форму та ступінь втручання у своє життя з боку фахівців; планування послуг з огляду на соціально-економічний, культурний, релігійний контекст життя клієнта, так як причина проблем може полягати у бідності, несприятливих життєвих умовах, соціальному виключенні; врахування в роботі ролі взаємонаснаження у групі (люди, які діють разом, стають сильнішими); уникання дискримінації за будь-якою ознакою.

Отже, використання кейс-менеджменту в практичній діяльності інклюзивних підприємств дозволить отримати наступні тристоронні переваги: по-перше, реалізувати можливості та задовільнити потреби клієнтів незалежно від їх фізичних, інтелектуальних, культурних, мовних, національних та інших особливостей; по-друге, реалізувати потенціал інклюзивних підприємств, тобто наростити клієнтську базу та збільшити прибутки; по-третє, сприяти формуванню інклюзивного суспільства.

Список використаних джерел:

1. Жуковська А.Ю. Наукові детермінанти інклюзивного підприємництва. Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України, 2020, Вип. № 25, С. 42-48.
2. Davies M. *The Blackwell Encyclopedia of Social Work*. 2000. Wiley-Blackwell. 432 p.
3. Marfleet, F., Trueman, S. & Barber, R. (2013). 3rd Edition, *National Standards of Practice for Case Management*, Case Management Society of Australia & New Zealand
4. Harvard Business School (USA). URL: <https://www.hbs.edu/Pages/default.aspx>
5. Підхід «Кейс-менеджмент» при здійсненні соціальної роботи безпосередньо у місцевій громаді. Матеріали семінару для представників місцевих ЦСССДМ та ОТГ від 30.08.2017. URL: <https://thepresentation.ru/menedzhment/pdhd-keys-menedzhment-pri-zdysnenn-sotsalno>