

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА HR-ІНЖИНІРИНГ У БІЗНЕС-ЕКОНОМІЦІ

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Науково-методична рада
Хмельницького національного
університету

Протокол від 28.06.26 № 9
Голова Науково-методичної ради
Віктор ЛОПАТОВСЬКИЙ



КОРОТКОСТРОКОВА ПРОГРАМА
НАВЧАННЯ СУБ'ЄКТІВ, ЯКІ НАДАЮТЬ ПОСЛУГИ ВЕТЕРАНАМ ВІЙНИ
ТА ЧЛЕНАМ ЇХ СІМЕЙ

«КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ (СУПРОВІД ВЕТЕРАНІВ ВІЙНИ)»

Обсяг програми 1 кред. ЄКТС / 30 год.

Форма навчання Очна / Дистанційна

Керівник програми

Оксана ЧЕРНУШКІНА, канд. екон. наук, доцент

Завідувач кафедри HR-інжиніринг
у бізнес-економіці

Михайло ВЕДЕРНІКОВ, д-р екон. наук, професор

Короткострокова програма

вводиться в дію з 26.06 2026 р.

Наказ від 28.06 2026 р. № 120-КП

I. ОПИС ПРОГРАМИ

1. Загальна інформація	
Назва програми	Кейс-менеджмент (супровід ветеранів війни)
Тип програми за змістом	Підвищення кваліфікації / короткострокове професійне навчання
Обсяг програми	1 кредит ЄКТС
Передумови навчання за програмою	Диплом бакалавра 6 рівень НРК; диплом спеціаліста; диплом магістра 7 рівень НРК
Мова викладання	Українська
Документ про опанування програми	За результатами успішного проходження навчання слухачу видається документ (сертифікат) про проходження навчання, який містить: найменування суб'єкта, який проводить навчання; прізвище, власне ім'я слухача; назву програми навчання; обсяг програми навчання; перелік сформованих компетентностей; дату видачі.
Термін дії програми	Безстроково
2. Мета програми	
Метою програми є формування у слухачів теоретичних знань та практичних навичок кейс-менеджменту, необхідних для комплексного оцінювання потреб, розроблення та реалізації індивідуальних планів супроводу, забезпечення міжвідомчої взаємодії, ефективного використання нормативно-правових механізмів і наявних ресурсів, моніторингу результатів підтримки ветеранів війни в процесі їх реінтеграції.	
3. Характеристика програми	
Предметна область (галузь знань, спеціальність, спеціалізація)	<p>Об'єкти вивчення: особи з відповідними статусами; організація та реалізація супроводу та заходів з підтримки; публічні та соціальні послуги в сфері ветеранської політики; підходи до взаємодії та партнерства тощо.</p> <p>Теоретичний зміст предметної області: поняття, категорії, термінологія у сфері ветеранської політики, система ветеранської політики, норми чинного законодавства, теорії і підходи до інформування, консультування, підтримки, супроводу, реінтеграції та соціалізації, захисту прав та інтересів, представництво інтересів осіб з відповідними статусами, освіта та професійна адаптація; грантова підтримка; особливості перенаправлення, документування.</p> <p>Методи, методики та технології: загальнонаукові й психолого-педагогічні методи, сучасні методи роботи з цільовою категорією, технологія кейс-менеджменту, інформаційно-комунікативно-консультативні технології, технології фасилітації, наставництва та менторства.</p> <p>Інструменти та обладнання: сучасні універсальні та спеціалізовані інформаційні системи та програмні продукти; бібліотечні ресурси та технології, зокрема електронні, засоби зв'язку, нормативно-правові документи, методична література.</p>
Орієнтація програми	Програма складена з урахуванням «Вимог до змісту і структури програми навчання суб'єктів, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей», а також змістової логіки «Типової програми підвищення кваліфікації фахівця із супроводу ветеранів війни».
Основний фокус програми	Програма спрямована на формування у слухачів професійних компетентностей, необхідних для організації комплексного, послідовного та клієнтоорієнтованого супроводу ветеранів війни та членів їх сімей у процесі надання комплексної допомоги (комплексу дій) у різних сферах,

	зокрема сприяння організаційному вирішенню питань надання правової, соціальної, психологічної допомоги, публічних (електронних публічних), соціальних, медичних, реабілітаційних, освітніх та інших послуг. Ключові слова: ветерани війни, демобілізовані особи, публічні, адміністративні, соціальні, освітні, медичні послуги, супровід, заходи з підтримки, органи виконавчої влади та місцевого самоврядування, територіальна громада, регіональні/місцеві програми у сфері ветеранської політики тощо.
Особливості програми	Програма побудована на основі авторського курсу, містить актуальний та унікальний контент, базується на використанні інтерактивних методів та інформаційно-комунікативних технологій навчання, що дозволяє отримати якісні знання та ефективні практичні навички, розширити кар'єрні можливості у сфері використання моделей та методів інтелектуального аналізу гетерогенних даних з різних джерел та їх спільного використання для розв'язання важливих прикладних завдань.
4. Цільова група	
Цільова група	Працівники/фахівці суб'єктів, які безпосередньо забезпечують надання послуг ветеранам війни та членам їхніх сімей; представники органів державної влади та місцевого самоврядування; працівники комунальних установ, центрів надання адміністративних послуг, соціальних служб, ветеранських просторів, громадських організацій, закладів охорони здоров'я, закладів освіти, зайнятості та інших інституцій, залучених до супроводу ветеранів війни та членів їх сімей.
5. Викладання та оцінювання	
Викладання та навчання	Форма організації освітнього процесу: очна / дистанційна. Основним підходом у навчанні є практико- та проблемно орієнтоване навчання з елементами самоосвіти. В освітньому процесі використовуються традиційні форми роботи, такі як лекції, практичні заняття, індивідуальні та групові консультації, методи моделювання професійних ситуацій, розв'язання ситуативних завдань (кейсів), рольові та імітаційні ігри, дискусії тощо. Супервізійний супровід усіх учасників освітнього процесу забезпечується після закінчення програми.
Оцінювання	Оцінювання навчальних досягнень слухачів здійснюється у формі підсумкового тестування (в онлайн форматі).
6. Програмні компетентності	
Інтегральна компетентність (ІК)	Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері ветеранської політики або у процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій, технологій та методів соціальної роботи і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.
Загальні компетентності (ЗК)	ЗК 1. Правова компетентність – сукупність правових знань, умінь, навичок та ціннісних орієнтацій, що дозволяють виконувати обов'язки та діяти відповідно до законодавства. ЗК 2. Комунікативна компетентність – здатність ефективно взаємодіяти з ветеранами війни, членами їх сімей та іншими суб'єктами, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей. ЗК 3. Етична компетентність – здатність, що базується на знаннях моральних норм, професійної етики, комунікативних уміннях та цінностях, і дозволяє ефективно будувати взаємодію, усвідомлено обирати етичну поведінку та вирішувати конфлікти. ЗК 4. Цифрова компетентність – здатність використовувати інформаційні системи, електронні сервіси та цифрові інструменти у процесі надання послуг ветеранам війни та членам їх сімей. ЗК 5. Організаційна компетентність – здатність планувати діяльність,

	координувати процес надання послуг та взаємодію між суб'єктами, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей.
Фахові компетентності (ФК)	<p>ФК 1. Орієнтуватися у питаннях сфери державної ветеранської політики – розуміння структури органів, повноважень та механізмів реалізації державної політики.</p> <p>ФК 2. Застосовувати законодавство у сфері підтримки та реалізації інтересів ветеранів війни та членів їх сімей – використання нормативно-правових актів у практичній діяльності.</p> <p>ФК 3. Здійснювати оцінку потреб ветеранів війни та членів їх сімей – визначення індивідуальних потреб, проблем та запитів.</p> <p>ФК 4. Організувати та здійснювати супровід (кейс-менеджмент) – планування, координацію та супровід ветеранів війни та членів їх сімей для отримання ними послуг.</p> <p>ФК 5. Забезпечувати маршрутизацію ветерана війни та членів їх сімей для отримання відповідних послуг – визначення оптимального шляху отримання послуг та перенаправлення до відповідних суб'єктів, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей.</p> <p>ФК 6. Здійснювати міжвідомчу взаємодію – координація дій з органами державної влади їх територіальними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями усіх форм власності, які реалізують державну ветеранську політику.</p>
7. Програмні результати навчання	
ПРН 1	Здійснювати пошук, аналіз і синтез інформації з різних джерел інформації для розв'язання конкретних завдань із супроводу осіб з відповідними статусами, застосовувати сучасні інформаційні ресурси та програмні продукти.
ПРН 2	Розуміти закономірності та особливості організації та планування роботи з ведення професійної документації, в тому числі електронної, відповідно до норм чинного законодавства із дотриманням принципів професійної етики; застосовувати систему електронної взаємодії та моніторингу результативності роботи.
ПРН 3	Застосовувати нормативно-правові акти, що регулюють професійну діяльність: у сфері ветеранської політики, соціальної роботи та соціального забезпечення; медичного обслуговування та реабілітації; надання психологічної, правничої допомоги; в освітній та житловій сферах; сферах зайнятості, спорту, цифрових послуг. Критично підходити до пошуку джерел і методів збору та аналізу інформації.
ПРН 4	Діяти згідно з порядком оцінювання потреб осіб з відповідним статусом відповідно до віку, статі та ресурсів із дотриманням етичних вимог, принципу конфіденційності.
ПРН 5	Розуміти зміст та особливості, у т.ч. гендерні, консультування та інформування з питань: соціального забезпечення; медичного обслуговування та реабілітації; надання психологічної, правничої допомоги; професійної адаптації; сприяння зайнятості; отримання житла; забезпечення розвитку спорту ветеранів/ветеранок війни та демобілізованих осіб; отримання цифрових послуг; вшанування пам'яті ветеранів війни, Захисників та Захисниць України.
ПРН 6	Розуміти зміст та особливості, у т.ч. гендерні, консультування та інформування про державні, регіональні, місцеві програми підтримки осіб з відповідними статусами. Вміти визначати перелік необхідних соціальних послуг, форм і методів соціальної роботи з особами з відповідними статусами, щодо задоволення їх потреб.
ПРН 7	Організувати міжвідомчу взаємодію та визначати зміст співпраці з організаціями-партнерами для виконання завдань професійної діяльності.

8. Ресурсне забезпечення реалізації програми підвищення кваліфікації	
Кадрове забезпечення	Освітній процес забезпечується науково-педагогічними працівниками, які мають відповідну базову освіту та/або наукові ступені/звання, практичний досвід. Залучення викладачів, тренерів до викладання програми здійснюється відповідно до їх наукових спеціальностей; моніторингу рівня їх наукової активності; систематичного підвищення професійної кваліфікації; впровадження результатів наукової діяльності та стажування у навчальному процесі.
Матеріально-технічне забезпечення	Освітній процес здійснюється в спеціалізованих кабінетах, обладнаних сучасними технічними засобами навчання. Слухачі мають можливість користуватися комп'ютерним забезпеченням з безкоштовним доступом до мережі Інтернет, електронними бібліотеками, пунктами харчування. Стан усіх приміщень відповідає вимогам правил пожежної безпеки, санітарним вимогам та доступності до будівель маломобільних груп населення.
Інформаційне та навчально-методичне забезпечення	Система інформаційного забезпечення програми включає: офіційний сайт, точки бездротового доступу до мережі Інтернет; відкриті електронні курси на онлайн освітніх платформах, електронну бібліотеку, електронний архів-репозитарій, електронний каталог віртуальної бібліотеки; методичні рекомендації та дидактичні матеріали для самостійної й індивідуальної роботи слухачів програми.

II. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ПРОГРАМИ

№ теми	Назва теми	Усього годин	Кількість аудиторних годин		Самостійна робота (годин)
			лекції	практичні	
Тема 1	Технологія кейс-менеджменту: концептуальні підходи, моделі та професійні компетентності	2	2	-	-
Тема 2	Документообіг. Формування документів в державних органах та органах місцевого самоврядування	6	4	2	-
Тема 3	Посадові обов'язки та права фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб	4	2	2	-
Тема 4	Основні принципи нормування та планування роботи, формування поточних та довготривалих планів. Звітність	4	2	2	-
Тема 5	Співпраця з громадськими об'єднаннями ветеранів війни, органами державної влади й місцевого самоврядування.	8	4	2	2
Тема 6	Розробка регіональних/місцевих програм розвитку територіальної громади в частині підтримки ветеранів війни та членів їх сімей	6	2	2	2
Всього		30	16	10	4

III. ЗМІСТ ПРОГРАМИ

Тема 1. Технологія кейс-менеджменту: концептуальні підходи, моделі та професійні компетентності

Соціальне управління: класифікація, види та форми. Менеджмент соціальної роботи як різновид соціального управління. Система менеджменту соціальної роботи. Поняття та сутність кейс-менеджменту. Цілі, принципи та етичні аспекти кейс-менеджменту. Моделі та етапи кейс-менеджменту. Функції кейс-менеджера та вимоги до його кваліфікації. Процес кейс-менеджменту. Встановлення контакту та залучення клієнтів. Збір інформації та оцінка потреб. Планування, реалізація плану заходів, моніторинг та оцінка. Оцінювання результатів та завершення кейсу.

Тема 2. Документообіг. Формування документів в державних органах та органах місцевого самоврядування

Основи побудови ділових процесів. Документ – ключове поняття документообігу. Класифікація документів. Властивості, ознаки та функції службових документів. Реквізити як обов'язкові елементи документа. Електронний документообіг. Вимоги до складання та оформлення документів. Захист документації. Особливості документообігу в державних органах та органах місцевого самоврядування. Звернення ветеранів війни та членів їх сімей до державних органів та органів місцевого самоврядування

Тема 3. Посадові обов'язки та права фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб

Реінтеграція ветеранів як пріоритет державної політики. Роль фахівця із супроводу як координатора послуг. Правове забезпечення роботи фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, специфіка його роботи. Посадові обов'язки, права та відповідальність фахівця із супроводу. Алгоритм дій фахівця із супроводу (первинні заходи з підтримки). Застосування мотиваційних теорій у контексті аналізу потреб ветерана війни. Ведення Єдиного державного реєстру ветеранів війни.

Тема 4. Основні принципи нормування та планування роботи, формування поточних та довготривалих планів. Звітність

Основні принципи нормування та планування роботи фахівців із супроводу. Організація праці на робочому місці. Умови праці, охорона та безпека праці. Облаштування робочого місця фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб. Нормування праці. Класифікація видів планів з праці. Формування поточних та довгострокових планів. Звітність. Первинна документація фахівця із супроводу. Підготовка та формування звітів щодо здійснення заходів з підтримки, графік їх подання.

Тема 5. Співпраця з громадськими об'єднаннями ветеранів війни, органами державної влади й місцевого самоврядування.

Державна політика щодо ветеранів та їх сімей. Міжнародні фонди та ресурсні центри в питаннях організації гуманітарної, соціально-психологічної і медичної реабілітації ветеранів. Співпраця з органами державної влади та місцевого самоврядування. Роль громадськості в забезпеченні підтримки ветеранів, їх сімей та демобілізованих осіб. Громадські організації та їх проєктна діяльність. Волонтерський рух. Співпраця з громадськими об'єднаннями ветеранів війни. Соціальне партнерство.

Тема 6. Розробка регіональних/місцевих програм розвитку територіальної громади в частині підтримки ветеранів війни та членів їх сімей

Нормативно-правова база для розробки та реалізації регіональних/місцевих бюджетних програм. Повноваження та відповідальність місцевої влади щодо розробки програм підтримки ветеранів війни. Узгодження питань підтримки ветеранів війни з регіональними програмами соціально-економічного розвитку. Використання грантових коштів у програмах підтримки

ветеранів війни. Оцінка ефективності програм підтримки ветеранів війни. Особливості реалізації ветеранської політики в територіальних громадах.

IV. ФОРМА АТЕСТАЦІЇ СЛУХАЧІВ ПРОГРАМИ

Навчання за програмою завершується атестацією слухачів у формі комплексного підсумкового тестування (в онлайн форматі) з виявленням рівня досягнення програмних результатів і компетентностей, передбачених цією програмою. Мінімальний рівень успішності не може бути нижчим ніж 70 відсотків від максимально можливого результату.

V. ВИКОРИСТАНІ ТА РЕКОМЕНДОВАНІ НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ АКТИ ТА ЛІТЕРАТУРА

1. Закон України «Про вищу освіту». Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>.
2. Професійний стандарт «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб». Режим доступу: <https://tinyurl.com/yckdx3wm>.
3. Постанова Кабінету Міністрів України від 05 липня 2024 року № 779 «Про затвердження Порядку та умов надання у 2026 році субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб та окремі заходи з підтримки осіб, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України». Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/779-2024-%D0%BF#Text>.
4. Постанова Кабінету Міністрів України від 02 серпня 2025 року № 881 «Деякі питання забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб». Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/881-2024-%D0%BF#Text>
5. Постанова Кабінету Міністрів України від 02 серпня 2025 року № 868 «Деякі питання оплати праці фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб». Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/868-2024-%D0%BF#Text>
6. Постанова Кабінету міністрів України від 30 серпня 2002 року № 1298 «Про оплату праці працівників на основі Єдиної тарифної сітки розрядів і коефіцієнтів з оплати праці працівників установ, закладів та організацій окремих галузей бюджетної сфери». Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1298-2002-%D0%BF#Text>.
7. Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 16.02.2026 № 150 «Про затвердження методичних рекомендацій з організації проведення відбору кандидатів на посади фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб». URL: <https://mva.gov.ua/nakaz-vid-40>.
8. Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 20.03.2026 № 338 «Про внесення змін до Методичних рекомендацій щодо організації проведення відбору кандидатів на посаду фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб». URL: <https://mva.gov.ua/nakaz-vid-62>.
9. Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 22 серпня 2024 року № 268 «Про затвердження Переліку питань для проведення тестування кандидатів на посади фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб на знання законодавства». Режим доступу: <https://mva.gov.ua/pro-ministerstvo/category/200-nakazi-z-osnovnih-pitan-diyalnosti-minveteraniv/pro-zatverdzhennya-pereliku-pitan-dlya-provedennya-testuvannya-kandidativ-na-posadi-fahivtsiv-iz-suprovodu-veteraniv-viyni-ta-demobilizovanih-osib-na-znannya-zakonodavstva-vid-22082024--268>.
10. Наказ Міністерства у справах ветеранів України 12.09.2025 № 704 «Про затвердження типової освітньої програми підвищення кваліфікації за напрямом «Організація роботи фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб»». URL: <https://mva.gov.ua/nakaz-vid-9>.
11. Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 07 січня 2025 року № 7 «Про затвердження примірних форм первинної документації та звітності щодо здійснення заходів з підтримки». Режим доступу: <https://mva.gov.ua/pro-zatverdzhennya-primirnih-form-pervinnoi-dokumentatsii-ta-zvitnosti-schodo-zdiysnennya-zahodiv-z-pidtrimki-vid>.
12. Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 25.09.2025 № 764 «Про внесення змін до деяких форм первинної документації та звітності щодо здійснення заходів з підтримки».

URL: : <https://mva.gov.ua/npkaz-vid>.

13. Наказ Міністерства у справах ветеранів України від 22 листопада 2024 року № 422 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо облаштування робочого місця фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб». Режим доступу: <https://mva.gov.ua/pro-ministerstvo/category/200-nakazi-z-osnovnih-pitan-diyalnosti-minveteraniv/pro-zatverdzhennya-metodichnih-rekomendatsiy-schodo-oblashtuvannya-robochogo-mistsya-fahivtsya-iz-suprovodu-veteraniv-viyni-ta-demobilizovanih-osib>.