

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНИКА**



Педагогічний факультет

Кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи

СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ
«СИСТЕМА ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ»

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Освітня програма «Соціальна робота»

Спеціальність І10 Соціальна робота та консультування

Галузь знань І Охорона здоров'я та забезпечення

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № 1 від «26» серпня 2025 р.

м. Івано-Франківськ – 2025 р.

1. Загальна інформація	
Назва освітнього компонента	Система організації соціальних служб
Викладач (-і)	Зозуляк-Случик Роксоляна Василівна, доктор педагогічних наук, професор
Контактний телефон викладача	0508157946
E-mail викладача	roksoliana.zozuliak@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	Очний/заочний
Обсяг дисципліни	3 кредити ЄКТС, 90 годин
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/
Консультації	<i>Очні консультації:</i> за попередньою домовленістю кожна друга середа з 13.30 до 15.00 <i>Онлайн консультації:</i> за попередньою домовленістю Viber (+3800508157946) в робочі дні з 9.30 до 17.30
2. Анотація до освітнього компонента	
Програма вивчення нормативної дисципліни «Система організації соціальних служб» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Соціальна робота» підготовки бакалаврського освітнього рівня. Предметом вивчення освітнього компоненту є ознайомлення студентів із організаційною структурою системи соціальних служб в Україні. Структуру освітнього компонента становлять змістові модулі: 1. Теоретико-методичні основи організації роботи соціальних служб. 2. Практична реалізація роботи в соціальних службах.	
3. Мета та цілі освітнього компонента	
Мета та цілі курсу ознайомити студентів зі змістом та особливостями діяльності соціальних служб та установ у різних секторах та галузях соціальної роботи (державний, недержавний, громадський), функціями фахівця з соціальної роботи, вимогами до його особистісної компетенції; розвивати практичні навички надання соціальної допомоги різним категоріям осіб.	
4. Програмні компетентності та результати навчання	
Інтегральна компетентність – Здатність розв’язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми у галузі соціальної роботи в процесі професійної діяльності, що передбачає застосування певних теорій та методів відповідних наук та характеризується комплексністю та невизначеністю умов. Загальні компетентності (ЗК): ЗК-1. Здатність реалізувати свої права і обов’язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського демократичного суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні. ЗК-6. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної	

діяльності.

ЗК-15. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК-16. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):

СК-2. Здатність прогнозувати перебіг різних соціальних процесів.

СК 6. Знання і розуміння організації та функціонування системи соціального захисту і соціальних служб.

СК-10. Здатність розробляти шляхи подолання соціальних проблем і знаходити ефективні методи їх вирішення.

СК-25. Здатність розуміти сутність, значення напрямів, форм і методів та технології соціальної роботи з різними категоріями клієнтів, координувати волонтерську діяльність.

Програмні результати навчання:

ПРН 1. Здійснювати пошук, аналіз і синтез інформації з різних джерел для розв'язування професійних завдань і встановлювати причинно-наслідкові зв'язки між соціальними подіями та явищами.

ПРН 12. Визначати зміст співпраці з організаціями-партнерами з соціальної роботи для виконання завдань професійної діяльності, в тому числі на етапі раннього втручання.

ПРН 24. Організовувати та здійснювати, спрямовані на розвиток батьківського потенціалу навчання батьків розуміти потреби дітей та добирати способи задоволення потреб дітей відповідно до їх віку та індивідуальних особливостей, методи ненасильницького дисциплінованого впливу на дітей з метою запобігання вилучення дітей із сім'ї в межах повноважень.

ПРН 26. Організовувати роботу по залученню в соціальну роботу інститутів громадянського суспільства, волонтерів та інших зацікавлених осіб, а також здійснювати, популяризувати, організовувати волонтерську діяльність в межах громади, регіону.

5. Організація навчання

Обсяг освітнього компонента

Вид заняття	Загальна кількість годин
лекції	18
семінарські заняття	26
самостійна робота	46

Ознаки освітнього компонента

Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний/ вибірковий
4	I10 Соціальна робота та консультування	2	нормативна

Тематика освітнього компонента

Тема	кількість год.		
	лекції	заняття	сам.

			роб.
Змістовий модуль 1 «Теоретико-методичні основи організації роботи соціальних служб»			
Тема 1. Фахівець із соціальної роботи як інструмент діяльності соціальних служб	4	4	4
Тема 2. Організаційні аспекти соціальної роботи в соціальних службах	4	6	6
Змістовий модуль 2 «Практична реалізація роботи в соціальних службах»			
Тема 3. Мережа соціальних служб в Україні. Структура соціальних служб	4		8
Тема 4. Організаційна діяльність соціальних служб	4	4	4
Тема 5. Технології соціальної роботи в соціальних службах		10	20
Тема 6. Планування діяльності соціальних служб	2	2	4
ЗАГАЛЬНА К-ТЬ	18	26	46

6. Система оцінювання освітнього компонента

Загальна система оцінювання освітнього компонента	Накопичування балів під час вивчення дисципліни	
	Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів
	Семінарське/практичне заняття	45
	Самостійна робота	10
	Контрольна робота	45
	Максимальна кількість балів	100
	Примітка: не рекомендується на один тиждень планувати кілька форм контролю. Підсумкову оцінку за семінарські/практичні заняття вираховуються за формулою середнє арифметичне від загальної суми оцінок множиться на ваговий коефіцієнт 9. Максимальний бал за усі отриманні заняття у підсумку може скласти 45 балів.	
Вимоги до письмових робіт	Підсумкова контрольна робота з дисципліни відображає рівень розвитку у студентів вмінь та навичок аналізувати, диференціювати, систематизувати та узагальнювати прослуханий та вивчений матеріал; орієнтуватися в сучасній науковій літературі та здійснювати самостійні пошуково-методичні розвідки з дисципліни. Виконання контрольної роботи передбачає письмове розв'язання завдань за відповідним варіантом або виконання тестових завдань. Кожен варіант включає завдання з тематики, визначеної навчальною програмою з дисципліни, за якою пишеться контрольна робота. За умови виконання контрольної роботи у письмовому вигляді, її зміст та оформлення повинні задовольняти наступним вимогам: - формалізовані завдання мають	

	бути рівнозначної складності, розв’язання яких потребує уміння застосовувати інтегровані знання програмного матеріалу дисципліни, на виконання яких необхідно до двох академічних годин (одна пара); - усі завдання контрольної роботи повинні мати професійне спрямування, а їх вирішення – вимагати від студентів не розрізнених знань окремих тем і розділів, а їх інтегрованого застосування. При їх вирішенні студент повинен продемонструвати не лише репродуктивну, а творчу, розумову діяльність. За умови проведення контрольної роботи (модульного зрізу) у вигляді тесту, її зміст та оформлення повинні задовольняти вимоги: - пакет тестових завдань повинен мати не менше двох варіантів. Кожен варіант повинен містити 40 завдань тестової форми, відповіді на які вимагають знань з усього курсу, термін виконання яких знаходиться в межах однієї академічної години. Неприпустимі плагіат та списування. Очікується, що студенти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення.
Семінарські заняття	На кожен семінар студенти повинні прочитати необхідну навчальну та наукову літературу, законспектувати необхідні цитати, які дають відповіді до семінарських питань, вивчити відповідний матеріал із підручників, виконати практичні завдання (зазначено біля кожного семінарського заняття). В оцінюванні усних чи письмових відповідей та тестових завдань враховується: повнота знань (чи знає студент матеріал з даної теми в загальному аспекті); якість знань (як глибоко розуміє студент теоретичний і практичний зміст усіх понять; наскільки свідомо було засвоєно основні поняття й правила); вміння застосовувати набуті знання до розв’язання практичних завдань; знання основних положень стандартів, правильність використання термінології; вміння викласти засвоєний матеріал правильною літературною мовою. Максимальна оцінка – 45 балів.
Умови допуску до підсумкового контролю	Виконання 50 % завдань. Вчасно виконано самостійну роботу та написана контрольна робота. Зарахування пропущених занять без поважних причин відбувається впродовж наступних двох тижнів після пропущеного заняття за допомогою методів усного опитування чи тестування).
Підсумковий контроль	Залік у формі тестів на дистанційній платформі.
7. Політика освітнього компонента	

При організації освітнього процесу в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника студенти, викладачі, методисти та адміністрація діють відповідно до: [Положення про самостійну роботу студентів](#); [Положення про організацію освітнього процесу](#); [Положення про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів](#); [Положення про практику студентів](#); [Положення про рейтингову систему оцінювання знань](#); [Положення про академічну доброчесність](#); [Положення про екзамени та заліки](#); [Положення про укладання та контроль за виконанням договору про надання освітніх послуг](#); [Положення про внутрішнє забезпечення якості освіти](#).

Також неприпустимі плагіат та списування.

Лекційні заняття не відпрацьовуються, але знання лекційного матеріалу обов'язкове.

Пропуски практичних занять відпрацьовуються наступним чином: опрацювання теми, а також виконання вправ із теми.

Якщо студент пропустив (не відпрацював) більше 50% занять, він повинен скласти тести (Тести) і тільки за цієї умови буде допущений до складання заліку.

Обов'язковим є для отримання допуску до заліку відвідування більш 50% занять, написання контрольної роботи та виконання самостійної роботи.

На заняттях потрібно бути активними, творчими, не боятися запитувати та відстоювати свою думку.

Неформальна освіта: студент може отримати додаткові 5 балів за сертифікати відповідні освітньому компоненту – включають до балів самостійної роботи.

8. Рекомендована література

Базова

1. Актуальні проблеми досліджень у галузі соціальної педагогіки і соціальної роботи: матеріали міжвузівської дистанційної студентської науковопрактичної конференції 27 травня 2020 року / за ред. М.П. Васильєвої. Харків: ХНПУ імені Г.С. Сковороди, 2020. 129 с. <https://dspace.npu.hedu.ua/bitstream/123456789/4731/1pdf>
2. Богданова І.М. Соціальна педагогіка. Навчальний посібник. Харків: Бурун Книга, 2011. 160 с.
3. Все про соціальну роботу : [навч. енциклопед. Словник-довідник / за наук. ред. В. М. Пічі.] Вид. 2-ге, виправлене, перероблене та доповнене. Львів : «Новий Світ – 2000», 2016. 616 с.
4. Дащаківська О.Ю., Стельмах С.С., Максименко К.М. Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Спільно до нових послуг. Частина 2. Ведення випадку та міжвідомча взаємодія. Київ, 2021. 72 с.
5. Робота з клієнтами соціальних служб. за ред. З. Г. Зайцева. Житомир: Екосфера, 2014. 117 с.

Допоміжна

1. Журат Ю. В., Тарнавська Т. А., Фесун Г. С., Канівець Т. М. Інтерактивні методи соціально-педагогічної роботи та ефективність їх використання в діяльності ЦСССДМ. ScienceRise. Pedagogical Education. 2020. №3. С. 42-46. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/texcped_2020_3_8
2. Зогуляк-Случик Р. Основні моральні категорії соціальної роботи. Теоретичні, методичні і практичні проблеми соціальної педагогіки та соціальної роботи : тези доповідей II Всеукраїнської з міжнародною участю науково-практичної конференції. Івано-Франківськ : НАІР, 2017. С. 10–13.
3. Зогуляк-Случик Р. Фахове становлення майбутніх соціальних працівників у етичному контексті. Соціальна робота і проблеми міграційних процесів у глобалізованому світі: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (Чернівці, 3-4 травня 2018 р.). Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2018. С. 78–81.
4. Зогуляк-Случик Р. Особливості сучасної професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної роботи в університетах. Актуальні проблеми технології і професійної освіти. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, 22–23 квітня 2018 р. Глухів : РВВ Глухівського НПУ ім. О. Довженка, 2018. С. 38–40.
5. Зогуляк-Случик Р., Палій Б. Особливості формування комунікативних якостей соціального працівника. Теоретичні, методичні та практичні проблеми соціальної роботи : тези доповідей

IV всеукр. з міжнар. участю наук.-практ. конф., м. Івано-Франківськ, 19 квітня 2019 р. Івано-Франківськ : НАІР, 2019. С. 227–230.

6. Зозуляк-Случик Р. Формування професійної компетентності майбутніх соціальних працівників у закладах вищої освіти. Надання соціальних послуг в умовах децентралізації: проблеми та перспективи : Матеріали доповідей та повідомлень Міжнародної науково-практичної конференції (м. Ужгород, 25 вересня 2020) / За ред. О. Бартош, С. Литвинової, та ін. Ужгород : Фоп Роман О.І., 2020. 37–40.

7. Зозуляк-Случик Р., Трінчук М. Соціально-педагогічна сутність феномену “професійна самореалізація”. *Теоретичні, методичні та практичні проблеми соціальної роботи* : тези доповідей V Всеукраїнської з міжнародною участю науково-практичної конференції, 24 квітня 2020 р. Івано-Франківськ : НАІР, 2020.

8. Зозуляк-Случик Р. Формування професійно важливих рис як основа компетентності майбутніх фахівців соціальної сфери. Вісник Глухівського національного педагогічного університету імені Олександра Довженка. 2021. Вип. 2 (37), Част. 1, С.124-130.

9. Євтушенко Н. М. Створення ефективної системи соціального захисту населення України в контексті інтеграційних процесів / Н. М. Євтушенко, В. В. Малишко, Ю. В. Городніченко // Сучасні можливості забезпечення розвитку міжнародних відносин та економіко-політичного процесу : матеріали доповідей Міжнародної наук.-практ. конф. (м. Ужгород, 21 берез. 2020 р.) / за заг. ред. М. М. Палінчак, В. П. Приходько, А. Krynski. - Ужгород (Закарп. обл.) : Гельветика, 2020. - С. 116-120. – Режим доступу :

<http://ephshair.phdpu.edu.ua:8081/xmlui/handle/8989898989/4915>

10. Кабаченко Н., Бойко О. Наративний метод у професійній підготовці соціальних працівників. Соціальна робота та соціальна освіта .2020. Вип. 2(5). С.150-157

11. Караман, О. Л., Юрків, Я. І. (2019). Вразливі категорії населення як об'єкт соціальної роботи в громаді. Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки , (6(329) Ч.1), 5–15. – Режим доступу : [https://doi.org/10.12958/2227-2844-2019-6\(329\)-1-5-15](https://doi.org/10.12958/2227-2844-2019-6(329)-1-5-15)

12. Ковалевич Д. А. Соціальний захист населення як важливий напрям соціальної політики держави. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2020. Вип. 30. С. 87-91. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuumevcg_2020_30_18

13. Кучер Г. М. Інновації соціальної роботи в громаді із сім'ями, що опинилися у складних життєвих обставинах. Збірник наукових праць Херсонського державного університету. Педагогічні науки . 2018. Вип. 82(2). С. 207-212. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/znppn_2018_82\(2\)_44](http://nbuv.gov.ua/UJRN/znppn_2018_82(2)_44)

14. Любецька М. М. Аналіз діяльності центрів соціальних служб для сім'ї , дітей та молоді щодо здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. Інвестиції: практика та досвід . 2018. №17. С. 102-108. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2018_17_20

15. Лях Т.Л. Методика організації волонтерських груп. Навчальний посібник / Т.Л.Лях. К.: Київський університет Б.Грінченка, 2015. 160 с.

16. Моргай Л. А. Робота соціального працівника з проблемними сім'ями. Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 5: Педагогічні науки: реалії та перспективи. 2021. Вип. 79(1). С. 227-230. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/JRN/Nchnpu_5_2021_79\(1\)_50](http://nbuv.gov.ua/JRN/Nchnpu_5_2021_79(1)_50)

17. Поляновська О.Р. Роль системи соціальних служб у забезпеченні соціального добробуту населення. Добробут здобувачів освіти та учителів у сучасних умовах освітнього простору та соціуму: матеріали міжвузів. (заочної) наук.-практ. конф. (до 100-річчя Хмельницької гуманітарно-педагогічної академії) (Хмельницький, 26 лют. 2021 р.). Хмельницький: ПП «А.В.Царук», 2021. 196 с. С.131-133.

18. Поляновська О.Р. Роль системи соціальних служб у підтримці дітей, сімей та молоді, які опинились в складних життєвих обставинах. Формування конкурентоспроможної особистості в системі освіти та соціального середовища: колективна монографія. Хмельницький: ПП «А.В.Царук», 2021. 200 с. С.68-81.

19. Про органи і служби у справах дітей та спеціальні установи для дітей Закон України від 24. 1. 95 р. № 20/95-ВР. Дата оновлення: 09.02.2017. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/>

- laws/show/20/95-%D0%B2%D1%80 (дата звернення: 15. 02. 2021).
20. Про охорону дитинства: Закон України від 07. 03. 2002 р. № 2402-III. Дата оновлення: 09. 08. 2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2402-14> (дата звернення: 15. 02. 2021).
21. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. Дата оновлення: 01.01.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>.
22. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України від 18. 01. 2001 р. Дата оновлення: 01.01.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14> (дата звернення: 15. 02. 2021).
23. Робота з клієнтами соціальних служб. за ред. З. Г. Зайцева. Житомир: Екосфера, 2014. 117 с.
24. Семигіна Т. В. Розвиток у сучасній соціальній роботі підходів, орієнтованих на сильні сторони клієнтів./ Paradigms of the Modern Educational Process: Opportunities and Challenges for Society (1st ed.). Dallas: Primedia eLaunch LLS, 2019. Р. 96-105.
25. Смирнова І. І., Лихошва О. Ю., Рак Н. В., Горієва Л. А. Соціальний захист населення на сучасному етапі: стан і проблеми в Україні. Економічний вісник Донбасу. 2020. № 3. С. 205-212. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecvd_2020_3_25
27. Соціальна педагогіка : мала енциклопедія / за заг. ред.. проф. І.Д. Зверєвої. К.: Центр учбової літератури, 2008. 336 с.
28. Соціальна реабілітація неповнолітніх, які повернулись з місць позбавлення волі, у соціальних службах для молоді. за ред. З. Г. Зайцева. Київ: А.Л.Д, 2015. 64 с.
29. Соціальна робота. Теорія і практика : навч. посіб. Л. Т. Тюття, І. Б. Іванова; Відкритий міжнар. ун-т розв. людини "Україна". - 2-ге вид., переробл. і доповн. Київ: Знання, 2008. 574 с.
30. Соціальна робота з сім'ями: теорії, моделі, ефективні практики: колективна монографія. Волинський національний університет імені Лесі Українки. / За редакцією В. Петровича, С. Чернети. Луцьк: ФОП Гадяк Жанна Володимирівна, друкарня «Волиньполіграф», 2021, 342 с. – Режим доступу : http://95.217.214.133/bitstream/123456789/19749/3/soc_robota_monograf.pdf#page=156
31. Соціальний супровід сімей, що опинились у складних життєвих обставинах: Метод. посіб. Автор.-упорядн. І. Д. Зверєва, В. О. Кузьмінський, З. П. Кияниця, Ж. В. Петрочко та ін. Київ: ДЦССДМ, 2007. 84 с.
32. Тимошко Г. М. Організація діяльності державних і спеціалізованих служб : навчальний посібник. Ніжин: Видавець ПП Лисенко М.М., 2011. 248 с.
33. Толстоухова С. В. Діяльність центрів соціальних служб для молоді України: сучасний стан і перспективи розвитку. Київ: Академпрес, 2015. 112 с.
34. Трубавіна, І. М., Нагачевська, З. І., Мартинюк, А. Ю. (2020). Методика організації роботи груп підтримки осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах. Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки , 2020. Ч.2, 282–293.

Інтернет-джерела

1. Інститут соціальної політики <http://tehab.org.ua> Офіційний сайт Верховної Ради України: zakon.rada.gov.ua
2. Офіційний сайт Міністерства освіти і науки України; www.mon.gov.ua
3. Офіційний сайт Міністерства соціальної політики України :<http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/index>.
4. Офіційний сайт Кабінету міністрів України : <http://www.kmu.gov.ua/>
4. Офіційний сайт Державної служби зайнятості України :<http://www.dcz.gov.ua/control/uk/index>.
5. Офіційний сайт Мережі аналітичних центрів України : <http://www.intellect.org.ua/>.
6. Про затвердження стандарту вищої освіти за спеціальністю 231
7. Соціальна робота для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishchaosvita/zatverdzeni%20standarty/2019/04/25/231-sotsialna-robota-bakalavr.pdf>
8. Професійний стандарт «Соціальний працівник». Міністерство соціальної політики України. URL: https://www.msp.gov.ua/files/project_normativnyh_documentov/p-sp.doc
9. Професійний стандарт «Фахівець із соціальної роботи». Наказ Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільськогосподарства України (від 20.06.2020р. №1180).

URL:<https://ips.ligazakon.net/document/ME200567>

10. Професійний стандарт «Соціальний робітник». Наказ Міністерства соціальної політики України (від 15.08.2019р. №1243). URL:<https://www.me.gov.ua/Files/GetFile?lang=uk-UA&fileId=8cc080eb-ab16-4c4ea7f8-30048eecd6dd6>

11. Спільнота активних освітян: vseosvita.ua

13. <http://lib.ru.if.ua>. - Сайт наукової бібліотеки Прикарпатського національного університету ім. Василя Стефаника.

14. <http://www.nbuv.gov.ua/> - Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського.

15. Наукова бібліотека нації <http://hplib.npu.edu.ua/> - Наукова бібліотека національного педагогічного університету ім. М.П. Драгоманова.

16. <http://pl.bookos.org/> - електронна англomовна бібліотека.

Адреси бібліотек:

1. Наукова бібліотека Прикарпатського національного університету ім. Василя Стефаника – Шевченка 57, 1 поверх Гуманітарного корпусу.

2. Бібліотека педагогічного факультету. С. Бандери, 1. 8 поверх.

Зозуляк-Случик Роксоляна Василівна,
доктор педагогічних наук, професор,
професор кафедри соціальної педагогіки та
соціальної роботи