

КОНЦЕПТУАЛЬНА МОДЕЛЬ СТВОРЕННЯ ФАНДРАЙЗИНГОВОГО ПРОЄКТУ У КОНТЕКСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Продіус Оксана Іванівна,
доктор економічних наук, професор,
завідувачка кафедри менеджменту
Національного університету «Одеська політехніка»
ORCID ID: 0000-0002-0619-7567

Серебрянська Віра Дмитрівна,
студентка магістратури
Національного університету «Одеська політехніка»
ORCID ID: 0009-0009-1854-3605

Стаття присвячена розробці концептуальної моделі фандрайзингового соціального проєкту у сфері надання психологічної допомоги населенню в умовах воєнного стану. Актуальність зумовлена зростанням потреби у доступних і якісних психологічних послугах та необхідністю ефективного фінансового забезпечення таких ініціатив у межах неприбуткового сектору. Соціальні проєкти стикаються з системними викликами: обмежені фінансові ресурси, потреба збереження високих професійних стандартів і формування довіри до сервісів. Наукові дослідження недостатньо висвітлюють інтеграцію фандрайзингу з управлінням якістю послуг, що обумовлює актуальність роботи. Метою статті є теоретичне обґрунтування та розробка концептуальної моделі Центру «Політех-Ресурс», який планується на базі Національного університету «Одеська політехніка» та надає психологічну підтримку населенню. Модель базується на інституційному потенціалі закладу та залученні інтердисциплінарного студентського ресурсу як ключового чинника сталості проєкту. Методологію дослідження становлять системний аналіз, узагальнення та статистична інтерпретація, а також управління якістю послуг на основі моделі SERVQUAL. Управління соціальним проєктом розглядається як адаптивний процес узгодження фінансових, кадрових та комунікаційних стратегій із потребами аудиторії. Особлива увага приділяється формуванню гібридної моделі, яка поєднує безкоштовні соціальні ініціативи з частковим фінансуванням через фандрайзинг. Проаналізовано проблему домінування безоплатних послуг, що може призводити до професійного вигорання фахівців. Запропоновано управлінські рішення щодо підтримки рівня спеціалістів, оптимізації ресурсів та розвитку партнерств із донорами й громадськими організаціями. Окремо розглянуто роль комунікаційної політики у формуванні репутації, подоланні недовіри та забезпеченні анонімності клієнтів. Результати свідчать, що інтеграція університетської бази та інтердисциплінарної взаємодії студентів і фахівців створює ефективний ресурс для розвитку соціальних ініціатив і підвищення доступності психологічної допомоги, забезпечуючи сталий функціонал проєкту та високий рівень надання послуг у кризових умовах.

Ключові слова: фандрайзинг, соціальний проєкт, психологічна допомога, соціальні послуги, концептуальна модель, управління якістю, неприбутковий сектор, воєнний стан, заклад вищої освіти; комунікаційна стратегія; фінансова стійкість соціальних ініціатив.

Prodius Oksana, Serebrianska Vira. CONCEPTUAL MODEL OF CREATING A FUNDRAISING PROJECT IN THE CONTEXT OF PROVIDING SOCIAL SERVICES

The article is devoted to the development of a conceptual model of a fundraising social project in the field of providing psychological assistance to the population under martial law. The relevance is due to the growing need for accessible and high-quality psychological services and the need for effective financial support for such initiatives within the non-profit sector. Social projects face systemic challenges: limited financial resources, the need to maintain high professional standards and build trust in services. Scientific research does not sufficiently highlight the integration of fundraising with service quality management, which determines the relevance of the work. The purpose of the article is the theoretical justification and development of a conceptual model of the Polytech-Resource Center, which operates on the basis of the Odesa Polytechnic National University and provides psychological support to the population. The model is based on the institutional potential of the institution and the involvement of interdisciplinary student resources as a key factor in the sustainability of the project. The research

methodology consists of systemic analysis, generalization and statistical interpretation, as well as service quality management based on the SERVQUAL model. Social project management is considered as an adaptive process of harmonizing financial, personnel and communication strategies with the needs of the audience. Special attention is paid to the formation of a hybrid model that combines free social initiatives with partial financing through fundraising. The problem of the dominance of free services, which can lead to professional burnout of specialists, is analyzed. Management solutions are proposed to support the level of specialists, optimize resources and develop partnerships with donors and public organizations. The role of communication policy in forming a reputation, overcoming mistrust and ensuring the anonymity of clients is separately considered. The results show that the integration of the university base and interdisciplinary interaction of students and specialists creates an effective resource for the development of social initiatives and increasing the availability of psychological assistance, ensuring sustainable project functionality and a high level of service provision in crisis conditions.

Key words: fundraising, social project, psychological assistance, social services, conceptual model, quality management, non-profit sector, martial law, higher education institution; communication strategy; financial sustainability of social initiatives.

Вступ. Сучасний етап розвитку українського суспільства відбувається в умовах повномасштабної військової агресії, що супроводжується значними викликами для системи державного управління та менеджменту соціальної сфери. Одним із ключових викликів є зростання потреб населення у психологічній підтримці на тлі економічного спаду, підвищення рівня соціальної напруги та загальної нестабільності.

У регіонах із підвищеним рівнем безпечових ризиків, зокрема у місті Одеса, яке виступає об'єктом цього дослідження, зазначена проблема потребує оперативного реагування шляхом розроблення стійких і ефективних організаційно-функціональних моделей надання соціальних послуг. Системний характер кризи ментального здоров'я зумовлює необхідність відмови від застарілих статичних управлінських стратегій. Умови швидкої зміни соціально-економічних та безпекових сценаріїв вимагають, щоб управлінські рішення, пов'язані з реалізацією нових соціальних проєктів, були адаптивними, гнучкими та ресурсно забезпеченими. Це сприятиме визначенню найбільш ефективних моделей функціонування соціальних інституцій, здатних забезпечити соціальну стабільність та підвищення якості життя громади.

У цьому контексті особливої актуальності набуває розроблення фандрайзингових проєктів, спрямованих на створення інституцій психологічної підтримки населення. Відтак предметом дослідження виступає процес менеджменту соціального проєкту, спрямованого на створення Центру психологічної підтримки в умовах воєнного стану. Основним завданням такого проєкту є прийняття обґрунтованих управлінських рішень, що сприятимуть формуванню ефективної організаційної моделі функціонування центру та забезпеченню його стійкості й результативності.

Матеріали та методи. Теоретичне обґрунтування якості соціальних послуг базується на загальноновиз-

наних моделях, зокрема Європейській рамці якості соціальних послуг (The Social Protection Committee), яка є сучасною альтернативою SERVQUAL. Так, О. Столярик та Т. Семігіна [4] зазначають, що висока якість послуг залежить від розвитку людського капіталу та професійної автономії фахівців, що потребує значних фінансових ресурсів. Т. Шаповалова [5] підкреслює, що фінансова стійкість НПО та ефективність залучення коштів значною мірою визначаються прозорістю управління та системами моніторингу якості, включно з процедурами консультування та розгляду скарг.

Модель SERVQUAL застосовується в різних сферах, зокрема медичній, що створює основу для її адаптації у психологічній підтримці. Дослідження Tahereh Sharifi et al. [7] демонструє ефективність SERVQUAL у підвищенні якості медичних послуг та дозволяє виділити ключові фактори якості для соціальних проєктів.

В. Горін та Н. Карпун [8] розглядають фандрайзинг у публічному секторі як індикатор соціальної зрілості, наголошуючи на його соціальній відповідальності. В. Нагайчук [1] підкреслює комплексність ресурсів (фінансових, людських, інформаційних, матеріально-технічних) і доцільність залучення студентського волонтерства, що підвищує ефективність проєктів через стратегічні партнерства та якісне планування.

Дослідження студентського волонтерства (Л. Полівко, Д. Цоголь [3]; Т. Лях, В. Литий, В. Жуков [2]) показують його значення для розвитку професійних, лідерських та комунікаційних навичок, активного соціального залучення та формування людського капіталу як елементу непрямого фінансування.

Проблематика організаційної стійкості НПО досліджується Г. Кайтанджіаном [10], який наголошує на значенні адаптивного, партисипативного та етичного лідерства у кризових умовах. Н. Бушуєва та О. Черниш [9] доводять необхідність гнучких

підходів, методології Agile та комплексних моделей управління ризиками і стейкхолдерами.

Ще один напрям – комунікаційний менеджмент у кризових умовах. О. Качкова [12] відзначає домінування соціальних мереж для мобілізації громадської думки, водночас вказуючи на ризики дезінформації. А. Завербний та П. Налутка [13] підкреслюють потребу комплексних стратегій управління репутацією та оперативного реагування. Н. Коляденко та Х. Живаго [11] зазначають, що телемедицина обмежена проблемами конфіденційності та захисту даних, формує додаткові вимоги до анонімності та адміністративного забезпечення.

Аналіз теоретичних підходів до менеджменту соціальних інституцій свідчить, що дослідження зосереджені на окремих моделях функціонування неприбуткових організацій, тоді як комплексна управлінська модель, здатна інтегрувати ключові аспекти діяльності, залишається недостатньо розробленою. Зокрема, невирішеними залишаються проблеми узгодження фінансової стійкості та високої якості соціальних послуг, формування гібридних організаційно-функціональних моделей, що поєднують офлайн-ресурси та цифрові платформи, а також ефективного комунікаційного менеджменту з урахуванням репутаційних стратегій і захисту персональних даних.

Метою дослідження є розробка та обґрунтування на основі емпіричного аналізу потреб і очікувань населення міста Одеси концептуальної моделі фандрайзингового проєкту, спрямованого на забезпечення сталої безоплатності та високої якості психологічних послуг шляхом залучення потенціалу університетської інфраструктури та інтердисциплінарного волонтерського ресурсу.

Для досягнення поставленої мети використано комплекс методів дослідження. Метод аналізу та узагальнення застосовано для опрацювання наукових праць з проблематики фандрайзингу та управління соціальними проєктами. Системний метод використано для обґрунтування концептуальної моделі Центру «Політех-Ресурс» як цілісної управлінської системи. Метод емпіричного дослідження застосовано для виявлення потреб і очікувань цільової аудиторії щодо психологічної підтримки. Методи статистичного аналізу та інтерпретації використано для опрацювання результатів опитування й оцінювання отриманих даних. Метод моделювання застосовано для розроблення концептуальної моделі фандрайзингового проєкту та визначення взаємозв'язків між його ключовими елементами.

Результати. На основі проведеного аналізу потреб цільової аудиторії та огляду наукових джерел було ідентифіковано три ключові управлінські

дилеми, які потребують комплексного інтегрованого розв'язання. Існуючі дослідження розглядають їх лише в окремих управлінських площинах, проте для забезпечення сталості та ефективності соціального проєкту в умовах кризового ризику необхідна синхронізація цих аспектів, що дозволяє створити адаптивну модель управління.

Аналіз зазначених управлінських проблем орієнтований на розробку концептуальної моделі Центру «Політех-Ресурс», яка передбачає інтеграцію інституційних, людських та фінансових ресурсів із гнучкими механізмами управління, що забезпечує ефективність і фінансову стійкість надання соціальних послуг у кризових умовах. Подальший виклад структуровано навколо трьох взаємопов'язаних управлінських аспектів, що впливають із невирішених частин загальної проблеми та формують основу адаптивної організаційної моделі: удосконалення управління якістю послуг, формування гібридної організаційно-функціональної структури та оптимізація комунікаційного менеджменту.

Аналіз конкурентного середовища соціо-психологічних послуг в Одесі демонструє критичну необхідність обґрунтування унікальності та життєздатності концептуальної моделі Центру. Наразі місто характеризується наявністю державних і територіальних центрів, таких як Одеський міський центр соціальних служб та Обласний центр психічного здоров'я, діяльність яких обмежується штатним фінансуванням та територіальною прив'язкою, що унеможливорює швидку адаптацію та впровадження гібридних організаційних рішень. Інша група – громадські та благодійні організації, наприклад Благодійний фонд «Голоси дітей», які успішно залучають гранти, проте їхня діяльність залежить від зовнішніх фінансових циклів, що створює ризики нестабільності та обмежує довгострокове забезпечення якості послуг.

Жоден із наявних центрів не інтегрує інституційну базу закладу вищої освіти та волонтерський ресурс студентів як постійну складову забезпечення якості. Унікальність моделі Центру «Політех-Ресурс» полягає у поєднанні інституційного потенціалу (Одеська політехніка та «Політех-Консалт») з інтердисциплінарним студентським волонтерським ресурсом, що дозволяє перетворити університетські можливості на привабливу інвестиційну пропозицію для цільового фандрайзингу. Це забезпечує поєднання безоплатності послуг із високими стандартами якості, підтвердженими методикою SERVQUAL та супервізією фахівців.

Концептуальна модель базується на інтеграції інституційних ресурсів та людського капіталу, а стратегічна назва «Політех-Ресурс» відображає

мету створення стабільної ресурсної платформи для надання соціальних послуг у кризових умовах. Залучення студентів, аспірантів і випускників різних спеціальностей до волонтерської діяльності як елементу непрямого фінансування відповідає стратегічному підходу до фандрайзингу, що передбачає мобілізацію не лише фінансових, а й людських та інформаційних ресурсів.

Волонтерська діяльність стимулює активну участь студентів у суспільному житті, сприяє розвитку професійних компетенцій та лідерських якостей, мотивуючи їх до самореалізації та набуття практичного досвіду. Комплексне поєднання ресурсів дозволяє Центру вирішити ключову дилему – узгодження безоплатності та високої якості послуг: фандрайзинг спрямовується на фінансування критичних компонентів якості, зокрема оплати праці ключових фахівців і супервізорів, тоді як студенти-волонтери виконують операційні та адміністративні завдання, що мінімізує витрати донорів та забезпечує стабільність і інвестиційну привабливість Центру. Інтердисциплінарний ресурс та його взаємна користь деталізовані в табл. 1.

Аналіз тріади управлінських проблем спрямований на розробку концептуальної моделі Центру «Політех-Ресурс», яка, інтегруючи необхідні ресурси та адаптивні механізми, забезпечує максимально ефективну та фінансово стійку модель надання соціальних послуг у кризових умовах.

Необхідно зазначити, що удосконалення управління соціальними проектами неможливе без забезпечення високої якості послуг, що обґрунтовується сучасними моделями оцінювання, зокрема Європейською рамкою якості соціальних послуг, яка є розвитком класичних підходів SERVQUAL [4]. Ця рамка формалізує принципи надійності, матеріальності, запевнення, реагування та емпатії у соці-

альні стандарти, а компоненти «Людський капітал» та «Відносини» трансформують принципи запевнення та емпатії в управлінські вимоги щодо кваліфікації, етики та конфіденційності. Забезпечення якості залежить від професійної автономії фахівців та вимагає значних фінансових інвестицій, тоді як адаптація SERVQUAL до етичних і соціальних потреб НПО робить її специфічно релевантною для цього сектору. Перша управлінська дилема полягає у суперечності між домінуючим запитом на безоплатність та потребою фінансувати високу якість, оскільки фінансова стійкість організації залежить від демонстрації якості та прозорого адміністрування для залучення донорських коштів [5].

Емпіричною основою для визначення критеріїв якості послуг стало онлайн-опитування цільової аудиторії Одеси (N=16), що дозволило оцінити актуальні проблеми психічного здоров'я та ефективні способи організації підтримки. Респонденти (переважно 18–24 роки, 75%, студенти та працюючі по 56%) відзначали значні труднощі у матеріальній стабільності та професійній самореалізації, перевагу комбінованої організаційної моделі надання допомоги та пріоритетність індивідуальних консультацій у поєднанні з безоплатністю та анонімністю. Виявлено, що 75% респондентів регулярно відчувають емоційне виснаження або тривогу, а 88% страждають від наслідків війни, що підкреслює необхідність створення Центру та обґрунтовує інтерпретацію очікувань клієнтів за моделлю SERVQUAL.

Аналіз очікувань клієнтів дозволив визначити ключові напрями інвестування у компетентність фахівців, інфраструктуру та технологічну підтримку онлайн-платформи, що передбачає прозорий фінансовий менеджмент і цільову фандрайзингову стратегію [6, 7]. Так, залучення студентів-волонтерів для виконання адміністративних та операційних завдань міні-

Таблиця 1

Інтердисциплінарний ресурс Центру «Політех-Ресурс» та його користь

Спеціальність	Функції у Центрі	Користь для студента	Користь для клієнта та Центру
Психологи, соціологи	Пряме консультування під супервізією, розробка психоедукаційних матеріалів, первинний скринінг потреб.	Професійна ідентифікація та виробнича практика; досвід роботи з травматичним контингентом.	Кваліфікована та безоплатна допомога під контролем.
Менеджери, маркетингологи	Грантрайтинг, фінансовий та проєктний менеджмент, аналіз ключових показників ефективності (KPI), ведення комунікацій.	Управління проєктами, фандрайзинг, перевага при працевлаштуванні; практичні навички бізнес-планування.	Забезпечення фінансової стійкості та прозорого адміністрування.
ІТ-спеціалісти	Розробка та адміністрування безпечної онлайн-платформи, забезпечення протоколів шифрування, технічна підтримка.	Практична робота з кібербезпекою та захистом персональних даних; спеціалізована технічна практика.	Гарантія безпеки даних, необхідна для подолання недовіри до онлайн-послуг та цифровізація роботи Центру.

Джерело: власна розробка авторів

Таблиця 2

Аналіз очікувань клієнтів за моделлю SERVQUAL

Вимір SERVQUAL	Аспект якості	Емпіричні дані	Управлінські задачі
Запевнення (Assurance)	Компетентність та довіра	Професійні фахівці (70%); гарантована анонімність (44%).	Високі витрати на HR-менеджмент та забезпечення кібербезпеки для підтвердження компетентності.
Реагування (Responsiveness)	Гнучкість та оперативність	Комбінована модель (75%); онлайн-консультації (12,5%).	Інвестиції в технічне адміністрування (платформа запису) та оперативну доступність персоналу.
Матеріальність (Tangibles)	Інфраструктура та оточення	Зручне розташування (63%); вимоги до IT-інфраструктури.	Витрати на оренду/обслуговування якісного офлайн-приміщення та розробку/підтримку онлайн-платформи.
Надійність (Reliability)	Послідовність та стабільність	Регулярно звертаються за допомогою та хотіли б отримати психологічну підтримку (63%); відсутність підтримки як аспект, що найбільше заважає вирішувати психологічні проблеми (38%).	Забезпечення стабільності послуг та управління графіками в умовах ризику (для подолання відчуття “відсутності підтримки”).
Емпатія (Empathy)	Індивідуальний підхід, розуміння та увага до клієнта.	Побажання щодо ндивідуальних консультацій (62%); групові зустрічі (38%); бажання щодо допомоги в налагодженні відносин з близькими та брак спілкування (19%).	Витрати на персонал (забезпечення індивідуального підходу) та навчання фахівців (тренінги з емпатії та роботи з родинними системами)

Джерело: складено авторами за матеріалами [6, 7]

мізує витрати та дозволяє спрямовувати донорські кошти на ключових фахівців і супервізорів, забезпечуючи високу якість послуг при їх безоплатності.

Таким чином, управління соціальними проектами в умовах воєнного стану потребує гнучких організаційних структур, які інтегрують офлайн- і онлайн-обслуговування та відповідають принципам Agile і менеджменту проектів сталого розвитку [9, 10]. Гібридна модель забезпечує матеріальність та безпеку офлайн-складової та цілодобову доступність і оперативність онлайн-консультування, ефективність якого залежить від управління потоками пацієнтів та захисту інформації [11]. Ключовими управлінськими рішеннями є створення адміністративної посади для координації графіків і підтримки платформи та залучення студентів IT-спеціальностей для мінімізації кіберризиків. Така структура одночасно задовольняє основні потреби аудиторії щодо безпеки, доступності та якості послуг.

Ефективність соціального проекту у сфері ментального здоров'я значною мірою визначається комунікаційним менеджментом, який здатен подолати системну недовіру та забезпечити конфіденційність. Дані дослідження свідчать, що 68,8% респондентів дізнаються про ініціативи через соціальні мережі, а 44% потребують гарантованої анонімності, що обумовлює необхідність комплексної стратегії управління інформацією та репутацією, де прозоре гарантування конфіденційності та демонстрація компетентності фахівців взаємопов'язані з фандрайзингом і мобілізацією волонтерів [6, 12, 13].

Аналіз потреб клієнтів також підтвердив, що індивідуальні консультації є найбільш пріоритетним форматом, а зручне розташування – ключовим мотиватором для відвідування Центру. У цьому контексті інвестиції у якість офлайн-приміщення та технічну базу онлайн-платформи є стратегічно важливими. Враховуючи, що 62,5% опитаних потребують безоплатності, Центр не може повністю покласти витрати на клієнтів. Розташування університету у центрі міста Одеса дозволяє мінімізувати витрати на оренду та задовольнити вимогу зручності для користувачів, тоді як потреба у безоплатності послуг підтверджує необхідність цільової фандрайзингової стратегії, що спрямовує кошти на ключові управлінські пріоритети, такі як запевнення та матеріальність, забезпечуючи фінансову стійкість Центру.

Успіх фандрайзингового проекту значною мірою визначається стратегічним плануванням та здатністю ефективно залучати людські ресурси. У рамках створення концептуальної моделі Центру «Політех-Ресурс» цей принцип набуває ключового значення, оскільки аналіз очікувань клієнтів за моделлю SERVQUAL показав, що найбільш критичними та водночас найбільш ресурсозатратними є виміри запевнення та матеріальності. Відповідно, фандрайзингова стратегія повинна концентруватися на забезпеченні фінансування заробітних плат та програм супервізії, що є основою довіри та високої якості послуг. Одночасно інтеграція інтердисциплінарних ресурсів, зокрема залучення студен-

тів-волонтерів до виконання адміністративних та операційних завдань, мінімізує операційні витрати та дозволяє спрямовувати донорські кошти на ключових фахівців і супервізорів, забезпечуючи високу якість послуг при їх безоплатності.

Управління соціальними проєктами в умовах військового стану передбачає відмову від традиційних статичних організаційних структур на користь адаптивних і гнучких моделей, що відповідає вимогам теорії менеджменту проєктів сталого розвитку у ризиковому середовищі. Ефективне функціонування НПО в кризових умовах вимагає гнучкості, застосування методології Agile та побудови комплексної концептуальної моделі управління, здатної забезпечити оперативність, стабільність і стійкість соціальних послуг за умов динамічних змін зовнішнього середовища [9].

Наукові праці підтверджують, що недостатньо розроблено моделі гібридних організаційних структур наразі недостатньо розроблені [10]. Проте запит цільової аудиторії є однозначним: 75% опитаних вважають комбіновану (онлайн + офлайн) модель найбільш ефективною для Центру [6].

У концептуальній моделі Центру «Політех-Ресурс» гібридна структура виступає не лише форматом надання послуг, але й моделлю інтердисциплінарної взаємодії студентів, що забезпечує ресурсну стійкість організації. Управління офлайн-складовою спрямоване на забезпечення безпеки та матеріальності, що передбачає ефективне адміністрування матеріально-технічної бази, а також впровадження системи супервізії та контролю дотримання етичних стандартів на базі Одеської політехніки. Онлайн-складова функціонує з метою забезпечення цілодобової доступності та оперативного реагування, ефективність якої визначається застосуванням технологій управління потоками клієнтів та захистом інформації. Одним із ключових управлінських рішень у рамках гібридної концепції є створення адміністративної посади, відповідальної за синхронізацію офлайн-графіків і підтримку онлайн-платформи, що забезпечує надійність і своєчасність надання послуг. Крім того, стратегічно важливим є інтердисциплінарне залучення студентів ІТ-спеціальностей для підтримки безпечної онлайн-платформи та мінімізації кіберризиків. Перехід до гібридної моделі є необхідністю для забезпечення одночасного виконання трьох основних вимог цільової аудиторії: безпеки, доступності та високої якості послуг.

Ефективність соціального проєкту у сфері ментального здоров'я значною мірою визначається комунікаційним менеджментом, здатним подолати системну недовіру та гарантувати конфіденційність.

Емпіричний аналіз свідчить, що більшість респондентів (68,8%) дізнаються про ініціативи через соціальні мережі, водночас 44% користувачів потребують гарантованої анонімності, що вимагає комплексної стратегії управління інформацією та репутацією Центру [6].

Соціальні мережі водночас несуть ризики дезінформації, що обумовлює необхідність формування комплексної стратегії інформаційної безпеки та управління репутацією. Широке впровадження телемедицини обмежується відсутністю гарантій захисту інформації, що безпосередньо спричинює недовіру користувачів. Удосконалення комунікаційного менеджменту в Центрі «Політех-Ресурс» полягає у проактивному перетворенні технічної безпеки на репутаційний капітал, що передбачає забезпечення анонімності користувачів та ефективне управління репутацією організації. Проактивне гарантування конфіденційності реалізується через прозоре демонстрування адміністративних механізмів захисту даних, включно з протоколами шифрування, правилами доступу персоналу та організацією безпечного зберігання інформації, що підтримується студентами-ІТ-спеціальностей. Паралельно управління репутацією та мобілізація ресурсів здійснюються шляхом створення контенту студентами-менеджерами та маркетологами, який демонструє професійну компетентність фахівців і наявність системи супервізії, що відповідає очікуванням аудиторії. Ця комунікаційна стратегія синхронізується з фандрайзинговою діяльністю, забезпечуючи залучення волонтерів та підвищення довіри до Центру.

Висновки. Підсумовуючи вищевикладене можна зробити висновок, що інтеграція теоретичних засад управління якістю, принципів менеджменту НПО в кризових умовах та емпіричного аналізу потреб населення підтвердила ефективність запропонованої моделі та дозволила вирішити визначені управлінські дилеми. Відкриття Центру «Політех-Ресурс» із використанням інституційних і волонтерських ресурсів ЗВО забезпечує фінансову стійкість і дозволяє впроваджувати цільові фандрайзингові стратегії. Перспективи подальших досліджень у сфері управління соціальними проєктами в умовах кризи доцільно зосередити на практичній імплементації розроблених рішень, включаючи оцінювання ефективності гібридних моделей через ключові показники та метрики якості, формування життєздатних фінансових моделей та систем бюджетування, а також удосконалення програм мотивації та супервізії для фахівців і студентів-волонтерів, що сприятиме довгостроковій стійкості людського капіталу та підвищенню якості соціальних послуг.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Нагайчук В. Фандрайзинг та грантрайтинг: стратегії залучення фінансування. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2024. № 4. С. 260–263.
2. Лях Т., Лютий В., Жуков В. Волонтерська діяльність студентів як шлях до їхньої активної участі у суспільному житті громади. *Ввічливість. Humanitas*. 2024. Вип. 3. С. 68–76.
3. Полівко Л., Цоголь Д. Мотивація залучення студентської молоді України до волонтерської діяльності. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2023. С. 28–33.
4. Столярик О., Семігіна Т. Забезпечення якості соціальних послуг як завдання підготовки соціальних працівників. *Social Work and Education*. 2024. Vol. 11, № 3. С. 417–431.
5. Шаповалова Т. Роль моніторингу і оцінювання соціальних проєктів та програм у підвищенні якості соціальних послуг. *Економічний аналіз*. 2020. Том 30. № 1. Частина 2. С. 180–186.
6. Опитування цільової аудиторії м. Одеса. Потреби населення у психологічній підтримці в умовах війни в Україні. *Емпіричне дослідження (соціальний проєкт)*. URL: https://docs.google.com/forms/d/1DAQC_o4S_o14K2c1pHaE0stuL3BHsk6Px5te1BoIkG8/edit#responses.
7. Tahereh Sharifi, et al. Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales. *BMC Health Services Research*. 2021. Vol. 21. Article number: 397. URL: DOI: 10.1186/s12913-021-06405-4.
8. Горін В. П., Карпун Н. В. Особливості фандрайзингу у публічному секторі економіки. *Економічна наука*. 2024. С. 13–19.
9. Бушуєва Н. С., Черниш О. В. Менеджмент проєктів сталого розвитку неприбуткових організацій у ризиковому оточенні. *Управління розвитком складних систем*. 2023. Вип. 55. С. 13–18.
10. Кайтанджіан Г. С. Формування цінностей в умовах кризи: неприбуткова організаційна культура та її еволюціонуюча роль у 21-му столітті. *Економіка та суспільство*. 2025. Вип. 74. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-74-125>
11. Коляденко Н., Живаго Х. Можливості та перспективи дистанційного консультування осіб із порушеннями психічного здоров'я в умовах телемедицини. *Наукові праці Міжрегіональної академії управління персоналом. Психологія*. 2021. Вип. 1. С. 26–33.
12. Качкова О. А. Роль соціальних мереж у формуванні громадської думки: приклади України: кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «бакалавр»: спец. 061 «Журналістика» / О. А. Качкова; ЧНУ ім. Петра Могили. Миколаїв, 2025. 59 с.
13. Завербний А. С., Налутка П. В. Роль репутаційного менеджменту для підприємств під час кризових ситуацій: стратегія інформаційної війни. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 62. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-62-96>

REFERENCES:

1. Nahaichuk V. (2024). Fandraizynh ta hrantraitynh: stratehii zaluchennia finansuvannia [Fundraising and grant-writing: strategies for attracting funding]. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu*, № 4, P. 260–263. <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-332-38> [in Ukrainian].
2. Liakh T., Liutyi V., Zhukov V. (2024). Volonterska diialnist studentiv yak shliakh do yikhnoi aktyvnoi uchasti u suspilnomu zhytti hromady [Student volunteering as a way to enhance their active participation in community life]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 3, P. 68–76. <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.3.10> [in Ukrainian].
3. Polivko L., Tsohol D. (2023). Motyvatsiia zaluchennia studentskoi molodi Ukrainy do volonterskoi diialnosti [Motivation of Ukrainian students to engage in volunteering]. *Visnyk Kyivskoho natsionalnoho universytetu imeni Tarasa Shevchenka*, P. 28–33. <https://doi.org/10.17721/2616-7786.2023/9-1/4> [in Ukrainian].
4. Stoliaryk O., Semihina T. (2024) Zabezpechennia yakosti sotsialnykh posluh yak zavdannia pidhotovky sotsialnykh pratsivnykiv [Ensuring the quality of social services as a task of training social workers]. *Social Work and Education*. Vol. 11, № 3. P. 417–431. <https://doi.org/10.25128/2520-6230.24.3.9>
5. Shapovalova T. (2020). Rol monitorynhu i otsiniuvannia sotsialnykh proektiv ta prohram u pidvyshchenni yakosti sotsialnykh posluh [The role of monitoring and evaluation of social projects and programs in improving the quality of social services]. *Ekonomichnyi analiz*. 2020. Vol. 30. № 1,2. P. 180–186. <https://doi.org/10.35774/econa2020.01.02.180> [in Ukrainian].
6. Opytuvannia tsilovoi audytorii m. Odesa. Potreby naseleennia u psykhologichnii pidtrymtsi v umovakh viiny v Ukraini [Population needs for psychological support during the war in Ukraine]. *Empyrychne doslidzhennia (sotsialnyi proekt)*. Retrieved from https://docs.google.com/forms/d/1DAQC_o4S_o14K2c1pHaE0stuL3BHsk6Px5te1BoIkG8/edit#responses [in Ukrainian].
7. Sharifi, T., et al. (2021). Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales. *BMC Health Services Research*, 21, 397. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06405-4>

8. Horin V. P., Karpun N. V. (2024). Osoblyvosti fandraizynhu u publichnomu sektori ekonomiky [Features of fund-raising in the public sector of the economy]. *Ekonomichna nauka*, P. 13–19 [in Ukrainian].
9. Bushuieva N. S., Chernysh O. V. (2023). Menedzhment proektiv staloho rozvytku neprybutkovykh orhanizatsii u ryzykovomu otocenni [Project management for sustainable development of non-profit organizations in a risky environment]. *Upravlinnia rozvytkom skladnykh system*. 2023. № 55, P. 13–18. <https://doi.org/10.32347/2412-9933.2023.55.12-17> [in Ukrainian].
10. Kaitandzhian H. S. (2025). Formuvannia tsinnosti v umovakh kryzy: neprybutkova orhanizatsiina kultura ta yii evoliutsionuiucha rol u 21-mu stolitti. [Formation of values in crisis conditions: Non-profit organizational culture and its evolving role in the 21st century]. *Ekonomika ta suspilstvo*. № 74. <https://doi.org/10.32347/2412-9933.2025.86.12-17> [in Ukrainian].
11. Koliadenko N., Zhyvaho Kh (2021). Mozhlyvosti ta perspektyvy dystantsiinoho konsultuvannia osib iz porushen-niamy psykhiichnoho zdorovia v umovakh telemedytsyny [Opportunities and prospects for remote counseling of people with mental health disorders in telemedicine conditions]. *Naukovi pratsi Mizhrehionalnoi akademii upravlinnia personalom. Psykholohiia*, № 1, P. 26–33. <https://doi.org/10.32629/mahp.psych.2021.1.5> [in Ukrainian].
12. Kachkova O. A. Rol sotsialnykh merezh u formuvanni hromadskoi dumky: pryklady Ukrainy [The role of social networks in shaping public opinion: examples from Ukraine]: kvalifikatsiina robota na zdobuttia osvithnoho stupenia “bakalavr”: spets. 061 “Zhurnalistyka” / O. A. Kachkova; ChNU im. Petra Mohyly. Mykolaiv, 2025. 59 p. [in Ukrainian].
13. Zaverbnyi, A. S., & Nalutka, P. V. (2024). Rol reputatsiinoho menedzhmentu dlia pidpriemstv pid chas kry-zovykh sytuatsii: stratehiia informatsiinoi viiny. [The role of reputation management for enterprises during crises: Information warfare strategy]. *Ekonomika ta suspilstvo*, №62. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-62-96> [in Ukrainian].

Стаття поширюється на умовах ліцензії
відкритого доступу (CC BY 4.0)



Дата першого надходження статті до видання: 03.07.2026
Дата прийняття статті до друку після рецензування: 04.08.2026
Дата публікації (оприлюднення) статті: 03.09.2026