

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
«УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПРАВА «КРОК»

## **КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

Тема: «ГНУЧКЕ УПРАВЛІННЯ ПРОЄКТОМ ЦЕНТР ПСИХОЛОГІЧНОГО  
ТА ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я»

Ступінь вищої освіти – магістр

Спеціальність – 073 «Менеджмент»

Освітня програма «Agile-технології розробки програмного забезпечення»

## **ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

Керівник: зав. кафедрою, к.е.н.,  
доцент Денис БАЛДИК

Керівник: доцент, к.ф-м.н.  
Іван КРИКУН

Виконав: здобувач  
групи МЕН/Agile-23м  
В'ячеслав КУРМАНОВ

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
«УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПРАВА «КРОК»»

ЗАТВЕРДЖУЮ:  
завідувач кафедри інформаційного  
менеджменту, математики та  
статистики  
\_\_\_\_\_ Денис БАЛДИК  
«\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ р.

ЗАВДАННЯ  
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ  
**КУРМАНОВ В'ЯЧЕСЛАВ ОЛЕКСАНДРОВИЧ**

Тема роботи	ГНУЧКЕ УПРАВЛІННЯ ПРОЄКТОМ ЦЕНТР ПСИХОЛОГІЧНОГО ТА ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я
Номер та дата наказу про затвердження теми	№56-6 від 27 червня 2024 р.
Коротка постановка завдання	Обґрунтування візії створюваного продукту для розв'язання проблеми в діяльності замовника на основі розробки/опису моделі його бізнесу
Посилання на джерела інформації (не більше п'яти найменувань, які рекомендує науковий керівник)	1. Майк Кон. Agile. Оцінка та планування проєктів : навч. посіб. / за ред. Паблішер А. 2018. 417 с. 2. Майк Кон. Scrum: гнучка розробка ПЗ : навч. посіб. / за ред. Вільямс, 2015. 576 с. 3. Піньє І., Остервальдер А. Побудова бізнес-моделей. Настільна книга стратега та новатора : навч. посіб. / за ред. Паблішер А. 2018. 288 с
Вимоги до кваліфікаційної роботи	Кваліфікаційна робота має містити теоретичне та/або практичне дослідження за темою роботи, яку слід розглядати як складне спеціалізоване завдання або практичну проблематику в галузі управління та адміністрування, яка характеризується комплексністю та невизначеністю умов і потребує застосування теорій і методів Agile технологій.

Дата видачі завдання «14» липня 2024 р.

Керівник

Денис БАЛДИК

Керівник

Іван КРИКУН

Здобувач

Вячеслав КУРМАНОВ

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№	Назва етапів роботи	Термін виконання	Примітка
<b>Підготовчий етап</b>			
1	Вибір напрямку дослідження та керівника	01.07.2024 р.	Виконано
2	Формування теми та призначення керівника	08.07.2024 р.	Виконано
3	Затвердження теми кваліфікаційної роботи	09.07.2024 р.	Виконано
4	Затвердження завдання на кваліфікаційну роботу	15.07.2024 р.	Виконано
<b>Основний етап</b>			
5	Розробка концепції кваліфікаційної роботи	22.07.2024 р.	Виконано
6	Підбір та вивчення джерел інформації з напрямку дослідження. Огляд існуючих аналогів.	29.07.2024 р.	Виконано
7	Затвердження розширеної постановки завдання. Підготовка та подання керівнику розділу 1 кваліфікаційної роботи	18.09.2024 р.	Виконано
8	Проектування інформаційної системи. Підготовка та подання керівнику розділу 2 кваліфікаційної роботи	18.09.2024 р.	Виконано
9	Реалізація інформаційної системи. Підготовка та подання керівнику розділу 3 кваліфікаційної роботи	25.09.2024 р.	Виконано
10	Підготовка та подання керівнику першого варіанту всієї кваліфікаційної роботи	01.10.2024 р.	Виконано
11	Доопрацювання кваліфікаційної роботи з урахуванням зауважень керівника та представлення керівнику доопрацьованого варіанту кваліфікаційної роботи	04.10.2024 р.	Виконано
<b>Завершальний етап</b>			
12	Представлення рукопису для перевірки на плагіат	07.10.2024 р.	Виконано
13	Підготовка презентації та доповіді на передзахист	07.10.2024 р.	Виконано
14	Передзахист кваліфікаційної роботи	08-11.10.2024 р.	Виконано
15	Технічна самоекспертиза роботи на відповідність вимогам до оформлення та виправлення недоліків	08-11.10.2024 р.	Виконано
16	Експертиза роботи керівником та зовнішнім експертом	14.10.2024 р.	Виконано
17	Доопрацювання доповіді та презентації для захисту	18.10.2024 р.	Виконано
18	Захист кваліфікаційної роботи	21-25.10.2024 р.	Виконано

Керівник

Денис БАЛДИК

Керівник

Іван КРИКУН

Здобувач

Вячеслав КУРМАНОВ

## **АНОТАЦІЯ**

### **Курманов В.О. ГНУЧКЕ УПРАВЛІННЯ ПРОЄКТОМ ЦЕНТРУ ПСИХОЛОГІЧНОГО ТА ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я**

В кваліфікаційній роботі розглянуто теоретико-методичні основи гнучкого управління, зокрема особливості Agile підходів в управлінні створенням продукту. Представлено дизайн бізнесу Центру психологічного та психічного здоров'я. Розглянуті окремі аспекти гнучкого управління проєктом Центру психологічного і психічного здоров'я, зокрема: цілі проєкту, план виконання та терміни проєкту, бюджет проєкту; команда проєкту, стейкхолдери проєкту, етичний кодекс (цінності), принципи (Agile-маніфест), правила роботи та план комунікацій в проєкті.

Ключові слова: Agile-маніфест, Agile підходи, проєкт, продукт, команда.

## **ANNOTATION**

### **Kurmanov V.O. FLEXIBLE PROJECT MANAGEMENT CENTER FOR PSYCHOLOGICAL AND MENTAL HEALTH**

The qualification paper examines the theoretical and methodological foundations of flexible management, in particular the features of Agile approaches in managing product creation. The business design of the Center for Psychological and Mental Health is presented. Separate aspects of flexible management of the creation of the Center for Psychological and Mental Health product were considered, in particular: project goals, project implementation plan and terms, project budget; project team, project stakeholders, code of ethics (values), principles (Agile-manifesto), work rules and communication plan in the project.

Keywords: Agile manifesto, Agile approaches, project, product, team.

## ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СТВОРЕННЯ ЦЕНТРУ ПСИХІЧНОГО І ПСИХОЛОГІЧНО ЗДОРОВ'Я	9
1.1. Визначення психічного і психологічного здоров'я та його значення	9
1.2. Основні принципи створення центрів психічної і психологічної допомоги	11
1.3. Роль менеджменту у розвитку центрів психічного і психологічного здоров'я	12
Висновки до розділу 1	14
РОЗДІЛ 2 AGILE ПІДХІД У СТВОРЕННІ ЦЕНТРУ	16
2.1. Принципи Agile в управлінні центром психічного і психологічного здоров'я	16
2.2. Використання Agile для гнучкості у реагуванні на потреби клієнтів	18
Висновки до розділу 2	19
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ РИНКУ ПСИХОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ	21
3.1. Оцінка потреби в психологічних послугах	22
3.2. Конкуренція та стейкхолдери	23
3.3. Проблеми доступності та управлінські виклики	28
3.4. Розробка концепції центру психічного та психологічного здоров'я	31
3.5. Фінансове та ресурсне забезпечення	39
3.6. Управління ризиками при створенні центру	47
Висновки до розділу 3	49
ВИСНОВКИ	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	56
ДОДАТКИ	56

## ВСТУП

Мета проєкту. Основною метою проєкту є створення Центру психологічного та психічного здоров'я, який призначений для надання широкого спектру профільних послуг: від консультації психолога та психодіагностики, психіатричного огляду і психотерапії до стаціонарного лікування.

Обґрунтування проєкту. У сучасному світі питання психологічного здоров'я стають дедалі важливішими. Зростаючий рівень стресу, депресії та інших психічних розладів вимагає належної уваги з боку суспільства та системи охорони здоров'я. Створення центрів психологічного здоров'я стає ключовим елементом у забезпеченні доступної психологічної допомоги. Актуальність теми також підкріплюється розвитком нових підходів у менеджменті, таких як Agile, які можуть суттєво покращити ефективність роботи таких центрів.

Об'єктом дослідження є процеси та методи управління проектом, які стосуються створення і функціонування цього центру. У фокусі дослідження перебувають методології управління, зокрема, застосування гнучких підходів, таких як Agile або Scrum, для планування та реалізації проєкту.

Предметом дослідження є специфічні аспекти, які впливають на ефективність управління проектом. Це включає аналіз гнучких методологій управління, які застосовуються в процесі реалізації проєкту, зокрема, принципи Agile та Scrum.

Методами дослідження є різні методи, що дозволяють глибше аналізувати процеси управління проектом та його ефективність. По-перше, доцільно застосувати методи аналізу, зокрема вивчення літератури з управління проєктами, психічного здоров'я і гнучких методологій, що допоможе сформулювати теоретичну основу роботи.

Практична значущість полягає в кількох ключових аспектах. По-перше, застосування гнучких методологій управління, таких як Agile і Scrum, дозволяє оптимізувати процеси в організації, підвищуючи їх ефективність і

адаптивність до змінюваних умов. Це є особливо важливим у сфері психічного здоров'я, де потреби клієнтів можуть швидко змінюватися, а реагування на ці потреби вимагає оперативності та гнучкості.

З моменту повномасштабного вторгнення, значна кількість людей, які постраждали від війни в Україні, потребують психологічної підтримки та допомоги: внутрішньо переміщені особи, біженці, соціальні працівники, психологи, волонтери, військові. Одним з дієвих інструментів такої роботи є відкриття Центру психологічного та психічного здоров'я, куди люди зможуть звертатись при першій необхідності. Аналіз ринку та проведення опитувань серед потенційних пацієнтів показали ряд проблеми, таких як мала кількість центрів з надання психологічної та психіатричної допомоги, недостатня кількість сертифікованих спеціалістів, висока вартість послуг з надання психологічної та психіатричної допомоги.

Об'єктом дослідження є процес створення та функціонування центрів психологічного здоров'я. Предметом дослідження виступають менеджмент-підходи, зокрема Agile, які можуть бути впроваджені для покращення якості надання психологічних послуг.

Завдання проекту включають наступні складові:

- Створити центр, який буде відповідати запиту населення та допомагати впоратись із депресією, тривожними розладами, панічними атаками, посттравматичним стресовим розладом, різного роду фобіями, obsesивно-компульсивним розладом та іншими проблемами психічного здоров'я.
- Долучитись до програм МОЗ, задля часткового покриття вартості наданих послуг.
- Долучити до створення Центру психологічного та психічного здоров'я міжнародних партнерів, чим збільшити обмін досвідом та отримати можливість навчання у міжнародних центрах.
- Підібрати сертифікованих та компетентних спеціалістів, які мають досвід з надання психологічної та психіатричної допомоги.

До очікуваних результатів роботи ми відносимо:

- Доступність психологічної та психіатричної допомоги усім верствам населення.
- Створення конкурентного Центру психологічного та психічного здоров'я, що задовольняє потреби цільової аудиторії.
- Підвищення якості та ефективності в наданні психологічної та психіатричної допомоги.
- Підвищення якості життя пацієнтів на 45%.

Проєкт з створення Центру психологічного та психічного здоров'я має значний потенціал для вирішення актуальних проблем людей з потребами психологічної та психіатричної підтримки. Його реалізація зробить більш доступною психологічну та психіатричну допомогу населення та дозволить підвищити якість життя пацієнтів.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів і висновків, викладених на 57 сторінках тексту. Матеріали кваліфікаційної роботи містять 7 таблиць. Список використаних джерел складається із 17 найменувань, які уміщено на 2 сторінках, 2 додатків – на 2 сторінках.

## ВИСНОВКИ

Загальні висновки по проєкту створення центру психічного та психологічного здоров'я вказують на критичну важливість системного підходу до реалізації такого комплексу. У сучасному світі, де психічне здоров'я стає все більш актуальним, ефективна організація психічної допомоги потребує не лише висококваліфікованих спеціалістів, але й чітко визначених структур, ресурсів та управлінських механізмів управління. Кожен з цих елементів грає свою незамінну роль у забезпеченні комплексного підходу до надання послуг, а їх інтеграція є необхідною для досягнення поставлених цілей.

Ключовим аспектом є адаптація до потреб цільової аудиторії, що дозволяє забезпечити високий рівень задоволеності клієнтів. Це передбачає не лише врахування індивідуальних потреб пацієнтів, але й постійний моніторинг та оцінку ефективності наданих послуг. Впровадження методології Agile (Гнучке управління) створює умови для гнучкості та швидкої реакції на зміни в потребах населення, особливо в умовах нестабільності, зокрема, під час війни або локдауну, коли ситуація може змінюватися вкрай швидко. Завдяки цьому підходу, команда центру зможе оперативно реагувати на нові виклики та запити клієнтів, що суттєво підвищує якість надання послуг.

Ефективне фінансове та ресурсне забезпечення, а також управління ризиками стають основою для стабільної роботи центру. Це дозволяє не лише уникати можливих негативних наслідків, але й сприяє розвитку інноваційних підходів у наданні психологічних послуг. Створення резервних фондів і планування бюджету на кілька років вперед є важливими елементами стратегії, які забезпечують стійкість центру, особливо в умовах економічної нестабільності, як війна або епідемія. Ці заходи допоможуть не лише підтримати фінансову стабільність, але й розвинути можливості для інвестицій у нові програми та послуги.

Загалом, проєкт має значний потенціал для позитивного впливу на психічне здоров'я населення, покращуючи доступність та якість послуг. Це також формує культуру підтримки психічного благополуччя в суспільстві, що є надзвичайно важливим у сучасному світі. Системний підхід, чітка організація та активна співпраця з усіма стейкхолдерами та заінтересованими особами, включаючи місцеві громади, державні органи та неурядові організації, є запорукою успіху центру в досягненні його цілей. Також важливо залучати пацієнтів до процесу ухвалення рішень, щоб вони відчували свою причетність і значущість.

Створення Центру психологічного та психіатричного здоров'я має значний потенціал для покращення життя людей, які потребують психологічної та психіатричної допомоги. Це не лише полегшить їхні страждання, але й надасть можливості для соціальної реабілітації населення, що надзвичайно важливо для інтеграції таких людей у суспільство. Розвиток вітчизняної системи охорони здоров'я, яка сприйматиме психічне здоров'я як невід'ємну частину загального здоров'я, стане важливим кроком у зменшенні стигматизації людей з психічними розладами. Необхідно також забезпечити освіту для суспільства про психічні розлади та хвороби, щоб зменшити упередження і страхи, які часто заважають людям шукати допомогу.

Дослідження показало, що існує висока потреба в таких центрах, адже кількість людей з психічними розладами та психологічними проблемами постійно зростає. Цей попит обумовлений низкою факторів, такими як зростання рівня стресу та тривожності у суспільстві, недостатня доступність та якість психологічної та психіатричної допомоги, а також відсутність достатньої інформації про доступні послуги. Багато людей стикаються з труднощами у пошуку кваліфікованої допомоги, що підкреслює необхідність створення такого центру.

В рамках проєкту розроблено детальний план створення Центру психологічного та психічного здоров'я, який включає визначення ключових характеристик центру, розробку комплексного плану дій для проєкту,

будівництво та ремонт центру, підбір медичного персоналу, пілотний запуск та аналіз, виправлення помилок та недоліків і, власне, відкриття центру. Кожен етап плану супроводжується чіткими критеріями успіху та показниками ефективності, що дозволяє здійснювати моніторинг прогресу. Важливо також передбачити механізми зворотного зв'язку від пацієнтів для постійного вдосконалення послуг.

Фінансовий аналіз показав, що цей проєкт є економічно доцільним і має високу чисту теперішню вартість. Очікується, що цей проєкт буде окупний протягом короткого періоду часу, що підтверджує його життєздатність. Успішна реалізація проєкту сприятиме не лише покращенню життя людей і населення з психічними розладами та психологічними проблемами, але й розвитку вітчизняної системи охорони здоров'я та економіки в цілому, особливо в цей непростий час. Це також сприятиме створенню нових робочих місць у сфері охорони здоров'я та підвищенню рівня професійної підготовки спеціалістів в цілому. Залучення молодих спеціалістів до роботи в центрі може стати важливим аспектом для підтримки нових ідей та підходів.

Зважаючи на вище зазначене, тож, можна зробити висновок, що створення цього центру психологічного та психіатричного здоров'я є соціально та економічно важливим проєктом, який має всі шанси на успішну реалізацію проєкту. Це крок до створення більш здорового та стійкого суспільства, де кожен індивід зможе отримати необхідну підтримку та допомогу у важкі часи. Кожен крок у реалізації цього проєкту стане важливим внеском у забезпечення психічного благополуччя країни.

## СПИСОК ВИОКРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Психологічна та психічна допомога населенню URL: <https://dopomoha-info.org.ua/dopomoga/psychologichna-dopomoga/> (дата звернення: 30.06.2024).
2. Центр психічного здоров'я. URL: <https://dobrobut.com/ua/directions/tsentr-psykhichnoho-zdorovia> .
3. Алькема В. Г., Кириченко О. С. Менеджмент організацій: навчальний посібник. Кн.1. Київ: Університет «КРОК», 2023. 276 с. Електронний ресурс КРОК. URL: <https://library.krok.edu.ua/ua/kategoriji/navchalni-posibniki/1440-menedzhment-orhanizatsii>
4. Мічківський С. М. Системи та методи прийняття рішень: методичні вказівки / С. М. Мічківський, Р. Ю. Подольський, Т.К. Талапов. -Старобільськ: ЛНАУ, 2020.- 80 с. Електронний ресурс. URL: <http://dspace.lgnau.edu.ua/xmlui/handle/123456789/1456>
5. Орлова-Курилова О. В., Вовк М. О., Поповиченко Г. С., Зеленський Б. О. Інформаційні системи в діагностиці технологічного менеджменту конкурентоспроможних підприємств агропродовольчої сфери в умовах глобалізації. Агросвіт. 2024. № 5. С. 28–34. DOI: 10.32702/2306-6792.2024.5.28. Електронний ресурс. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/agrosvit/issue/view/132/96>
6. Хайсміт Дж. Гнучке управління проектами: створення інноваційних продуктів. Київ: Видавництво "ДіаСофт", 2021. 312 с.
7. Сатерленд Д. Scrum: мистецтво робити вдвічі більше за половину часу. Київ: Видавництво "КМ-БУКС", 2020. 288 с.
8. Кауфман В. Лінійний менеджмент проектів: вісім принципів успіху. Київ: Видавництво "ДіаСофт", 2022. 256 с.
9. Коун М. Гнучка оцінка та планування. Київ: Видавництво "КМ-БУКС", 2019. 304 с.
10. Світова організація охорони здоров'я. План дій у сфері психічного здоров'я на 2013-2020 роки. Женева: ВООЗ, 2013. 56 с. Електронний ресурс. URL: [www.who.int/publications/i/item/9789243508017](http://www.who.int/publications/i/item/9789243508017).

11. Міжнародний журнал управління проектами. (Різні статті). Електронний ресурс. URL: [www.journals.elsevier.com/international-journal-of-project-management](http://www.journals.elsevier.com/international-journal-of-project-management).
12. Журнал психічного здоров'я. (Різні статті). Електронний ресурс. URL: [www.tandfonline.com/toc/ijmh20/current](http://www.tandfonline.com/toc/ijmh20/current).
13. Економічна безпека інноваційного підприємства: Навчальний посібник / В.Г. Алькема, Н.М. Літвін, О.С. Кириченко. Київ. ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», 2015. – 320 с. Електронний ресурс КРОК. Електронний ресурс. URL: <https://library.krok.edu.ua/ua/kategoriji/navchalni-posibniki/509-ekonomichna-bezpeka-innovatsiinoho-pidpriemstva>
14. Кеннеді Д. Безжальний менеджмент: управління людьми та прибутком. Путівник багатства/ пер. з англ. Т. Мухамедшина. Харків: Вид-во "Ранок": Фабула, 2023. 304 с.
15. Конінг П. Інструментарій agile-лідера. Учимося успішно розвиватися за допомогою самокерованих команд/ пер.з англ. В. Луненко. Харків: Фабула, 2023. - 224 с
16. Окерман С., Рейндл С. Опанування професійного Scram: практичний посібник із подолання труднощів і максимізації переваг Agile-підходу/ пер. з англ. В. Луненко. Харків: Фабула, 2023. 224 с.
17. Розвиток суспільства: соціальні, економічні та психологічні аспекти: колективна монографія / ред.: С. М. Лаптев, І. П. Мігус. Київ. Університет "КРОК", 2020. - 443 с. Електронний ресурс КРОК. URL: <https://library.krok.edu.ua/ua/kategoriji/monografiji/960-rozvytoksuspilstva-sotsialni-ekonomichni-ta-psykholohichni-aspekty>