

1. pp. 127–133 (in Ukr.).
2. Kubec'ka, O.M., Ostapenko, T.M., Fisunenکو, N.O. (2021). The essence of marketing and its current trends. *Biznes Inform [Business Inform]*, vol. 5, pp. 390–396. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2021-5-390-396> (in Ukr.).
3. Kotler, Ph., Armstrong, G. (2022). *Osnovy marketyngu [Fundamentals of marketing]*, Naukovyj svit, Kyiv, 880 p. (in Ukr.).
4. Kotler, Ph. (1994). *Marketing Management: Analysis, Planning, and Control*. Prentice Hall, New Jersey, 628 p.
5. Frederick, F. (2001). Reichheld The Loyalty Effect: The Hidden Force Behind Growth, Profits, and Lasting Value. Harvard Business Press, 323 p.
6. Berry, L.L., Parasuraman, A. (2011). *Marketing Services: Competing Through Quality*. The Free Press, New York, 133 p.
7. Raiko, D., Paimash, G., Krolivets, I. (2024). Influence of information technologies on marketing strategies: analysis of trends and challenges. *Ekonomika ta suspil'stvo [Economy and society]*, vol. 59. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-109> (in Ukr.).
8. Association of Retailers of Ukraine (2024). Top 10 retail trends for 2024. Available at: <https://rau.ua/novyni/top-10-tendencij-torgivli-2024/> (Accessed 14.09.2024) (in Ukr.).
9. Vdovichen, A.A., Vdovichena, O.G., Kryms'ka, A.O. (2024). Digital economy and cybersecurity: analysis of threats and protection strategies in the context of institutionalisation. *Ekonomika. Finansy. Pravo [Economics. Finance. Law]*, vol. 4, pp. 135–140. DOI: <https://doi.org/10.37634/efp.2024.4.28> (in Ukr.).
10. Association of Retailers of Ukraine (2023). 12 best: top retailers by turnover in 2022. Available at: <https://rau.ua/novyni/12-krashhih-kompanij/> (Accessed 14.09.2024) (in Ukr.).

УДК 377.3:001

JEL Classification: M10, M13

DOI: <http://doi.org/10.34025/2310-8185-2024-3.95.09>

Андрій Круглянко, к.е.н., доцент,
<https://orcid.org/0000-0002-4939-2901>

Чернівецький торговельно-економічний інститут ДТЕУ,
м. Чернівці

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ

Анотація

Актуальність. Постановка проблеми. Кейс-менеджмент є загальновизнаним підходом, що широко використовується у різних галузях, таких як медицина, соціальна робота, бізнес й управління, однак досі не має єдиного визначення або стандартного підходу до трактування. У сучасних умовах цифровізації, міждисциплінарних викликів і кризових ситуацій, таких як війна в Україні, потреба в ефективному кейс-менеджменті значно зростає. Основна проблема полягає в теоретичній невпорядкованості поняття, що ускладнює його

практичне застосування та інтеграцію. Відсутність чітких стандартів і універсальних методологій обмежує його ефективність і впровадження в бізнес-середовище й інші сектори. Актуальність дослідження визначається необхідністю створення універсального підходу, який враховуватиме специфіку різних галузей і сучасні виклики.

Мета дослідження – аналіз наукових підходів до визначення кейс-менеджменту, вивчення його структурних елементів і ключових етапів процесу, а також обґрунтування перспектив розвитку цього підходу в різних галузях із урахуванням сучасних викликів і потреб, особливо в умовах кризових ситуацій та воєнного стану. **Методологія.** Дослідження базується на міждисциплінарному підході, який передбачає використання якісного й кількісного аналізу. Методологія включає огляд літератури для аналізу наукових підходів до трактування кейс-менеджменту, що охоплює праці закордонних і українських авторів. Порівняльний аналіз був використаний для визначення відмінностей у трактуванні поняття в різних галузях, таких як медицина, соціальна робота, бізнес і право. Емпіричні дані отримані шляхом аналізу нормативно-правових документів, зокрема українського законодавства щодо соціальних послуг, а також кейсів із впровадження кейс-менеджменту в бізнесі й соціальних проектах в умовах війни. Методи синтезу, узагальнення і моделювання використовувалися для формування рекомендацій щодо подальшого розвитку підходу, враховуючи специфіку кризових умов.

Результати. Дослідження показало, що кейс-менеджмент є багатограним та адаптивним підходом, який можна застосовувати у різних галузях. Визначено п'ять основних наукових підходів до його трактування: функціонально-процесуальний, особистісно-орієнтований, міждисциплінарний, контекстно-галузевий та юридично-нормативний. Усі ці підходи підкреслюють структурованість процесу кейс-менеджменту, який включає оцінку потреб, планування, координацію, виконання, моніторинг і завершення кейсу. Окремо було розглянуто алгоритм застосування кейс-менеджменту, що є універсальним, але водночас адаптованим до специфіки кожної галузі. Виявлено, що найбільш актуальними викликами для розвитку кейс-менеджменту є цифровізація процесів, інтеграція міждисциплінарних команд і врахування культурних особливостей. У контексті України, особливо в умовах воєнного стану, кейс-менеджмент набуває стратегічного значення для управління кризами, підтримки бізнесу, соціальних послуг і медичного забезпечення. Практичне значення кейс-менеджменту підтверджується його здатністю інтегрувати різні ресурси для досягнення якісних результатів у короткі терміни, що є критичним у кризових умовах.

Практичне значення. Запропоновані в дослідженні рекомендації спрямовані на адаптацію кейс-менеджменту до сучасних умов і можуть бути використані для розробки стандартів у бізнесі, соціальних послугах і охороні здоров'я. Вони допоможуть покращити ефективність управління ресурсами та задоволення потреб клієнтів. **Перспективи подальших досліджень.** Подальші дослідження можуть зосередитися на створенні універсальних стандартів для впровадження кейс-менеджменту у різних галузях, особливо у бізнесі та соціальній роботі. Перспективним є аналіз можливостей цифровізації процесів кейс-менеджменту, включаючи використання автоматизованих платформ і штучного інтелекту. Окремий напрям досліджень може бути присвячений адаптації кейс-менеджменту до специфіки міжкультурного контексту і викликів глобалізації.

Ключові слова: кейс-менеджмент, визначення кейс-менеджменту, теорія кейс-менеджменту.

Кількість джерел: 12; кількість таблиць: 1; кількість рисунків: 1.

Andriy Kruhlyanko, Candidate of Economic Sciences,
Associate Professor,

<https://orcid.org/0000-0002-4939-2901>

Chernivtsi Institute of Trade and Economic of SUTE, Chernivtsi

MODERN APPROACHES TO DEFINING CASE MANAGEMENT

Summary

Case management is a widely applied and recognized approach in healthcare, social work, business, and management. However, it lacks a unified definition or standardized framework, which limits its practical application and consistency across sectors. The growing complexity of modern challenges, including digitalization, interdisciplinary demands, and crisis situations like the war in Ukraine, underscores the need for a clear conceptual understanding and universal methodologies for implementing case management in diverse fields. This study focuses on analyzing scientific approaches to defining case management, its structural components, and stages, while exploring its potential for further development in contemporary and crisis-driven contexts.

The research employs an interdisciplinary methodology, combining literature reviews, legislative analysis, and real-world applications of case management during wartime. Insights are drawn from international and Ukrainian scholarly perspectives across healthcare, social work, business, and law. Legislative documents, such as Ukrainian laws on social services, are analyzed alongside empirical examples from business and social projects. Methods of synthesis, modeling, and generalization are used to propose practical recommendations for adapting case management to address modern and crisis-specific challenges.

The findings identify five primary approaches to defining case management: functional-processual, client-centered, interdisciplinary, context-specific, and legal-regulatory. Each highlights a structured process consisting of needs assessment, planning, coordination, implementation, monitoring, and case closure. A flexible algorithm has been developed, enabling case management practices to adapt to the unique needs of different sectors. Key challenges include digitalization, interdisciplinary collaboration, and cultural sensitivity, particularly under wartime conditions in Ukraine. Value of case management lies in its ability to efficiently integrate resources and to address diverse client needs, making it critical for business support, crisis management, social services, and healthcare in unstable environments.

This research emphasizes the need to establish universal standards for case management across industries while tailoring practices to local and crisis-specific contexts. Future studies should focus on leveraging digital tools, such as automated platforms and AI, and addressing intercultural and globalization challenges. These

advancements could ensure greater adaptability and effectiveness of case management in diverse and rapidly changing environments.

Keywords: case management, case management definition, case management theory.

Number of sources – 12, number of tables – 1, number of drawings – 1.

Постановка проблеми. Кейс-менеджмент є загальновідомим і загальновизнаним поняттям (і навіть професією) у загальному менеджменті й бізнесі, але поки що досі немає стандартного визначення або хоча б єдиного підходу до його трактування.

Кейс-менеджмент як управлінський підхід виник у другій половині XX століття в контексті соціальної роботи й охорони здоров'я і спочатку був спрямований на координацію комплексної допомоги пацієнтам із хронічними або складними станами. В індустрії охорони здоров'я цей термін швидко набув значущості завдяки чітко визначеній меті: забезпечити якісні й економічно ефективні результати шляхом інтеграції процесів оцінки, планування та управління ресурсами. Індустрія охорони здоров'я дала де-факто базову відправну точку у визначенні терміна (без конкретизації галузі охорони здоров'я): «Кейс-менеджмент – це спільний процес оцінки, планування, сприяння, а також пропаганда варіантів і послуг для задоволення потреб людини в галузі охорони здоров'я, комунікація та доступні ресурси для просування якісних і економічно ефективних результатів» [9].

Ця базова концепція стала багато в чому відправною точкою для розвитку практик у різних галузях, включаючи соціальну роботу, освіту, бізнес і управління персоналом.

У галузі охорони здоров'я та соціальної роботи це поняття стало загальновизнаним, але його адаптація до потреб бізнесу стикається з теоретичними і практичними викликами. Це зумовлено як міждисциплінарним характером кейс-менеджменту, так і складністю адаптації його інструментів до специфічних умов ринкової економіки. Наприклад, у бізнес-контексті акценти зміщуються з індивідуалізованої допомоги на оптимізацію процесів, ефективний розподіл ресурсів та інтеграцію комунікаційних платформ.

Одна з ключових проблем полягає у тому, що, незважаючи на широке використання концепції, не існує чіткого стандарту для трактування кейс-менеджменту в бізнес-середовищі. Деякі дослідники визначають його як спосіб індивідуалізованого управління клієнтами або проєктами, тоді як інші зосереджуються на його потенціалі для інтеграції внутрішніх і зовнішніх процесів у рамках організаційного управління. Відсутність стандарту ускладнює його впровадження, оцінювання ефективності та порівняння результатів у різних галузях. Це створює розрив між теоретичними дослідженнями та практичними застосуваннями.

Крім того, аналіз історичних аспектів розвитку кейс-менеджменту виявляє недостатню кількість досліджень, присвячених інтернаціоналізації цього підходу. Питання про те, як адаптувати принципи кейс-менеджменту до сучасних викликів бізнесу, таких як діджиталізація, кризовий менеджмент та інтеграція нових технологій, також лишається відкритим.

Таким чином, актуальність дослідження суті кейс-менеджменту зумовлена необхідністю визначення його універсальних характеристик, адаптації існуючих методів до потреб бізнесу та подолання міждисциплінарного розриву між управлінськими науками і соціальними практиками. У зв'язку з цим постає завдання створення єдиного підходу до трактування цього поняття, який би враховував різноманіття галузей застосування та викликів сучасного світу.

Аналіз досліджень і публікацій. Розглянемо, власне, ці дослідження. У медичній сфері «кейс-менеджмент» почав використовуватися для координації догляду за пацієнтами з хронічними або складними медичними станами. У 1980-х роках цей термін став поширеним у літературі, що стосувалася медичного менеджменту та охорони здоров'я.

Перші систематичні наукові публікації на тему кейс-менеджменту з'явилися в другій половині 20-го століття, однак детальніша інформація про конкретну особу чи організацію, яка вперше використала цей термін, може вимагати глибокого історичного аналізу спеціалізованої літератури в даній галузі.

У 1970-1980-х роках термін «кейс-менеджмент» став популярним у сфері соціальної роботи для опису систематичного процесу надання послуг клієнтам, які потребують комплексної допомоги. Ранні згадки про цей термін у літературі соціальної роботи пов'язують з організаціями та професійними асоціаціями, такими як National Association of Social Workers (NASW) у США.

Термін «кейс-менеджмент» (case management) вперше почав використовуватися на початку 20-го століття у контексті соціальної роботи та охорони здоров'я [3]. Однак визначити одну конкретну особу, яка вперше ввела цей термін у науковий обіг, складно.

Пізніше, у середині 50-х рр. зустрічаємо працю американської дослідниці соціальної роботи Хелен Перлман, яка описує кейс-менеджмент як соціальний супровід, як такий процес вирішення проблем, що має на меті залучити людину до роботи над труднощами, з якими вона стикається [10].

Хенк Де Ман у своїй праці [7] зазначає, що кейс-менеджмент як практика управління справами прийнятий в багатьох областях. Серед них процеси ліцензування та надання дозволів з боку урядів країн, обробка заяв і претензій у сфері страхування, обслуговування пацієнтів та медична діагностика в охороні здоров'я та оформлення іпотеки в банківській справі. Якщо розглядати бізнес, то це, наприклад, обробка дзвінків у кол-центрах, планування продажів і операцій, обробка розбіжностей у рахунках-фактурах, обробка бізнес-вимог у R&D, проектування на замовлення тощо.

Американська асоціація управління справами (АСМА) описує управління справами як «динамічний процес, який оцінює, планує, реалізує, координує, контролює та оцінює для покращення результатів і досвіду» [5].

Case Management Society of America (CMSA) визначає кейс-менеджмент як комплексний та колаборативний процес, що включає оцінку, планування, сприяння, координацію, моніторинг та адвокацію, спрямовані на задоволення індивідуальних потреб клієнта. Основна мета цього підходу

полягає у забезпеченні якісного, економічно ефективного результату шляхом оптимального використання доступних ресурсів і забезпечення якісної комунікації між усіма зацікавленими сторонами [6].

Кейс-менеджмент – це вид професійної практики соціальної роботи, що складається з ефективного управління процесом допомоги та надання соціальних послуг, коли соціальна підтримка має бути комплексною. Кейс-менеджмент визначає співробітників соціальних служб як менеджерів, завданням яких є діагностика потреб і надання клієнту своєчасних та послідовних послуг [11].

Ді Гурсанські та Джуді Гарві розглядають кейс-менеджмент як універсальний підхід до надання послуг у сфері охорони здоров'я та соціального забезпечення, що застосовується в різноманітних організаційних умовах та з різними професійними і клієнтськими групами. Вони підкреслюють, що, попри вузьке використання, кейс-менеджмент залишається багатогранним та адаптивним за своєю природою [8].

Значні термінологічні розбіжності, складнощі у трактуванні суті та змістових характеристик, відсутність загального наукового розуміння та спільної мови для дослідження кейс-менеджменту засвідчують нагальну потребу у якісному аналізі даної дефініції, розлогому її трактуванні, що покращить спільну міжнародну наукову мову у розумінні термінів, які використовуються для опису кейс-менеджменту в літературі.

Формулювання мети, цілей та завдань. Таким чином, мета статті – дослідити теоретичні та практичні підходи до трактування суті кейс-менеджменту, визначити його структурні особливості та алгоритм застосування у різних сферах.

Для розкриття мети слід вирішити наступні завдання:

- провести аналіз основних наукових підходів до визначення кейс-менеджменту й окреслити його міждисциплінарний характер;
- описати структуру й процес кейс-менеджменту з урахуванням особливостей різних галузей і контекстів застосування;
- розробити рекомендації щодо подальшого розвитку кейс-

менеджменту, зокрема в аспектах цифровізації, міжкультурної адаптації та впровадження в умовах криз і воєнного стану.

Виклад основного матеріалу. Є кілька параметрів, які впливають на розуміння суті кейс-менеджменту. Як зазначалося, кейс-менеджмент працює в дуже різних секторах: охорона здоров'я, соціальна служба, виправна служба, робота/професійно-технічна сфера, ветеранство, юридичний сектор. При цьому кейс-менеджмент притаманний як середовищу державного сектору, так і приватному бізнесу, а також неурядовим некомерційним організаціям.

В Україні кейс-менеджмент відображений у нормативній базі. Так, законом України про соціальні послуги прямо передбачено трактування кейс-менеджменту, яке у контексті власне соціальних послуг. Стаття 18 закону визначає, що надання соціальних послуг здійснюється шляхом ведення випадку (кейс-менеджменту), що включає низку етапів і не є одноразовою послугою [2].

Перевагою кейс-менеджменту є те, що він завдяки ретельно розробленій структурі ходу дій, пов'язаних зі специфікою кейса, а також процедур, яких необхідно суворо дотримуватися, скорочує час між першою зустріччю з клієнтом і безпосереднім початком надання йому допомоги. Результатом кейс-менеджменту є швидкі й ефективні дії, що можуть вберегти клієнта від загострення проблеми [12, с. 36].

На основі проаналізованої інформації можна виокремити основні підходи до трактування суті кейс-менеджменту, які сформувалися у світовій практиці, адже він хоч і широко використовується в різних сферах, все ж залишається багатогранним і теоретично невпорядкованим поняттям. У таблиці 1 представлені запропоновані автором підходи.

Ця таблиця допомагає узагальнити ключові підходи до розуміння суті кейс-менеджменту й демонструє різноманіття його трактувань у науковій літературі.

1. Функціонально-процесуальний підхід. Підкреслює структурованість і послідовність процесів кейс-менеджменту. Автори (наприклад, ACMA, CMSA) розглядають його як цикл

взаємопов'язаних етапів: оцінка, планування, впровадження, моніторинг, координація та завершення. Функціонально-процесуальний підхід широко використовується у сфері охорони здоров'я, соціальної роботи та в бізнесі для управління складними проектами або кейсами. Відповідно до цього підходу, кейс-менеджмент слугує для оптимізації ресурсів, зменшення ризиків і досягнення економічно вигідних результатів.

Таблиця 1

Сучасні підходи до трактування кейс-менеджменту

<i>Підхід</i>	<i>Ключові характеристики</i>	<i>Приклади застосування</i>
Функціонально-процесуальний	Підкреслює структурованість та послідовність етапів: оцінка, планування, впровадження, моніторинг, координація та завершення кейсу.	Охорона здоров'я: координація догляду за пацієнтами. Бізнес: управління проектами.
Особистісно-орієнтований	Зосереджений на задоволенні унікальних потреб клієнта через персоналізовані плани та ресурси.	Соціальна робота: підтримка вразливих груп. Бізнес: управління клієнтськими кейсами.
Міждисциплінарний	Інтеграція фахівців із різних сфер для ефективного вирішення проблем; співпраця між учасниками процесу.	Медична сфера: взаємодія лікарів, соцпрацівників, страховиків. Бізнес: інтеграція внутрішніх і зовнішніх команд.
Контекстно-галузевий	Трактування кейс-менеджменту залежить від специфіки галузі (охорона здоров'я, соціальна робота, бізнес, юридична сфера).	Бізнес: оптимізація процесів. Соціальна робота: допомога вразливим категоріям. Юридична сфера: підтримка клієнтів у складних справах.
Юридично-нормативний	Визначає кейс-менеджмент у межах правового регулювання; орієнтується на юридичні стандарти, іноді з врахуванням етичних.	Україна: Закон «Про соціальні послуги». Міжнародні стандарти у сфері охорони здоров'я (АСМА, CMSA).

2. *Особистісно-орієнтований підхід.* Акцентує увагу на клієнтоцентризмі кейс-менеджменту. Зокрема, Ді Гурсанські та Джуді Гарві підкреслюють, що кейс-менеджмент має адаптуватися до індивідуальних потреб клієнтів, зокрема пацієнтів, соціально вразливих груп або клієнтів у бізнес-

середовищі. Основна мета цього підходу – забезпечити швидке і якісне вирішення проблеми клієнта через залучення персоналізованих ресурсів і стратегій.

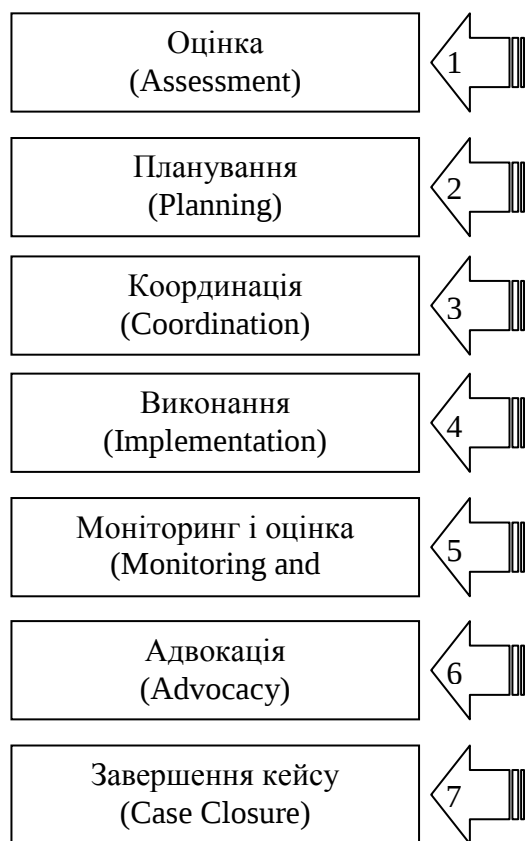
3. *Міждисциплінарний підхід.* Наголошує на потребі інтеграції фахівців із різних галузей для розв'язання складних проблем. Наприклад, у медичній сфері кейс-менеджмент об'єднує лікарів, соціальних працівників, страховиків і пацієнтів для досягнення ефективних результатів. Аналогічно, у бізнесі цей підхід сприяє інтеграції внутрішніх і зовнішніх процесів компанії.

4. *Контекстно-галузевий підхід.* Цей підхід розглядає кейс-менеджмент у межах специфіки галузі, у якій він застосовується. У медичній сфері це координація догляду за пацієнтами з хронічними станами, у соціальній роботі – підтримка вразливих категорій населення, у бізнесі – управління проєктами, клієнтами чи процесами. Наприклад, у бізнес-середовищі він трансформується для оптимізації ресурсів, управління ризиками та покращення продуктивності.

5. *Юридично-нормативний підхід.* Кейс-менеджмент у ряді країн, зокрема в Україні, регламентується законодавством. Наприклад, Закон України «Про соціальні послуги» визначає кейс-менеджмент як ведення випадків у соціальній роботі. Цей підхід наголошує на дотриманні етичних і юридичних стандартів під час реалізації кейс-менеджменту, що включає забезпечення прозорості, правової відповідності та захисту інтересів клієнтів. Він також забезпечує чіткі рамки для практики кейс-менеджменту, сприяючи узгодженості між різними організаціями та системами.

Зважаючи на проведений аналіз літератури, зазначимо, що незалежно від підходів до трактування суті, незалежно від сфери застосування кейс-менеджмент має свою структуру, свій алгоритм застосування і він є досить чітким і визначеним для кожного випадку. Процес кейс-менеджменту передбачає певні структурні елементи, охоплює комплексний цикл дій, спрямованих на задоволення індивідуальних потреб клієнтів, покращення їхнього добробуту і забезпечення економічно

ефективних результатів. Він включає кілька ключових етапів, які формують його сутність та структуру і які зображені на рис. 1.



*Рис. 1. Процес кейс-менеджменту**

*Джерело: сформовано автором.

Розглянемо коротко основні етапи процесу кейс-менеджменту.

1. Оцінка (Assessment). Процес розпочинається з глибокого аналізу потреб клієнта (чи клієнтської групи), враховуючи їхню індивідуальну ситуацію, обставини та специфічні вимоги. На цьому етапі визначаються ключові проблеми, ризики, ресурси та потенційні рішення.

2. Планування (Planning). Після оцінки створюється індивідуалізований план дій, який включає короткострокові та довгострокові цілі, визначення необхідних ресурсів і формулювання конкретних кроків для їх досягнення.

Планування базується на принципах клієнтоцентричності та враховує унікальні характеристики клієнта, його можливості й обмеження.

3. Координація (Coordination). На цьому етапі кейс-менеджер організовує доступ до необхідних послуг і ресурсів, залучаючи різні сектори (соціальний, медичний, освітній, юридичний тощо). Координація передбачає активну взаємодію між різними учасниками процесу – клієнтами, організаціями та фахівцями.

4. Виконання (Implementation). Виконання розробленого плану включає в себе надання послуг, підтримку клієнта на всіх етапах процесу, а також оперативне реагування на зміни в ситуації клієнта.

5. Моніторинг і оцінка (Monitoring and Evaluation). Регулярно здійснюється контроль за виконанням плану, оцінка його ефективності та виявлення потенційних відхилень. Цей етап допомагає зрозуміти, чи досягаються поставлені цілі, і за необхідності вносити корективи до плану.

6. Адвокація (Advocacy). Кейс-менеджмент часто передбачає адвокацію – представлення інтересів клієнта в різних інституціях, включаючи юридичні, медичні чи соціальні структури. Це особливо актуально для вразливих категорій населення, які самостійно не можуть захистити свої права чи отримати доступ до необхідних ресурсів.

7. Завершення кейсу (Case Closure). Завершення роботи з клієнтом відбувається тоді, коли цілі досягнуті, і клієнт або сім'я здатні функціонувати самостійно без активної участі кейс-менеджера.

Тобто процес кейс-менеджменту може бути застосований секторально, наприклад, під час реалізації концепції івент-менеджменту [4], при HR-брендингу [1].

Висновки та перспективи подальших досліджень. На основі проведеного аналізу літератури і практики, кейс-менеджмент слід розглядати як багатогранний і міждисциплінарний підхід, який адаптується до потреб різних галузей, зокрема медицини, соціальної роботи, бізнесу та права. Незважаючи на різноманіття підходів, він має чітко

структурований алгоритм дій, що забезпечує ефективне вирішення індивідуальних проблем, оптимізацію ресурсів та інтеграцію процесів.

Кейс-менеджмент у бізнес-середовищі демонструє свій потенціал як інструмент управління проєктами, клієнтами або процесами. Проте відсутність уніфікованих стандартів ускладнює його практичне застосування, оцінку ефективності та порівняння результатів. У медичній та соціальній сферах цей підхід є загальноновизнаним завдяки його здатності інтегрувати процеси оцінки, планування, моніторингу й адвокації для досягнення якісних і економічно ефективних результатів.

Таким чином, актуальність подальшого дослідження кейс-менеджменту визначається необхідністю подолання термінологічних розбіжностей, розробки універсального визначення та адаптації методів до сучасних викликів.

Перспективи подальших досліджень кейс-менеджменту охоплюють кілька важливих напрямів. Одним із ключових завдань є розробка загальних стандартів й уніфікованих методологій, які враховуватимуть специфіку різних галузей, сприяючи поширенню підходу у бізнесі, соціальній роботі, медицині та інших секторах. У сучасних умовах цифровізації також актуальним є дослідження можливостей інтеграції цифрових інструментів, таких як CRM-системи, аналітичні платформи й автоматизовані рішення, що дозволять значно оптимізувати процеси кейс-менеджменту.

Крім того, важливим є вивчення міжкультурного аспекту кейс-менеджменту, що сприятиме адаптації цього підходу до різних культурних контекстів, зокрема у бізнесі глобального масштабу. Окремо слід зосередитися на практичному впровадженні кейс-менеджменту в умовах війни та криз, що є особливо актуальним для України. Такі дослідження допоможуть визначити ефективні стратегії управління ресурсами, підтримки бізнесів і соціальної допомоги у кризових ситуаціях. Усі ці напрями сприятимуть розширенню застосування кейс-менеджменту та підвищенню його ефективності у різних сферах діяльності.

Вирішення цих завдань дозволить забезпечити більш широке впровадження кейс-менеджменту в практичну діяльність, а також підвищить його ефективність у різних сферах.

Список використаних джерел:

1. Пенюк В. Теоретичні та практичні аспекти формування стратегії розвитку HR-бренду IT-галузі. *Herald of Khmelnytskyi National University. Economic Sciences*. 2024. №332(4), 61-68. DOI: <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-332-8>.
2. Про соціальні послуги : Закон України від 17 січня 2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>.
3. Савчук О. М., Галай А. О. Кейс-менеджмент у роботі з внутрішньо переміщеними особами. *Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота*. 2016. № 188. С. 70-74. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/NaUKMApp_2016_188_15.
4. Хитрова О. А., Харитоновна Ю. Ю. Стан і тенденції розвитку івент-менеджменту в Україні. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Сер. Економіка і менеджмент*. 2018. № 30. С. 27-31. URL: https://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu_eim_2018_30_8.
5. American Case Management Association (2023). Case Management: Standard of Practice & Scope of Services. URL: https://www.acmaweb.org/forms/Standards_of%20Practice_Scope_of%20Services_Brochure.pdf.
6. Communicating Your Value: The Case Manager's Guide. URL: https://www.cfc.com/wp-content/uploads/2023/10/Communicating_Your_Value_Position_Paper_CMSA_CfCM.pdf.
7. De Man, Henk (2009). Case management: A review of modeling approaches. *BPTrends*, January. URL: https://www.researchgate.net/profile/Henk-De-Man/publication/242072875_Case_Management_A_Review_of_Modeling_Approaches/links/63b2e388097c7832ca84c2aa/Case-Management-A-Review-of-Modeling-Approaches.pdf.
8. Gursansky, D., & Harvey, J. (2003). Case Management: Policy, practice and professional business (1st ed.). In Routledge eBooks. <https://doi.org/10.4324/9781003115113>.
9. Perez, R. (2023). CMSA's Integrated case management. DOI: <https://doi.org/10.1891/9780826188342>.
10. Perlman, H. H. (1957). Social casework; a problem-solving process. University of Chicago Press.
11. Podręcznik wdrażania Modelu pracy z rodziną doświadczającą dziedzicznego ubóstwa na terenach pogórniczych – opracowany na przykładzie dzielnicy Wodzisławia Śląskiego – Wilchwy. PORADNIK DLA REALIZATORÓW (2017). WODZISŁAW ŚLĄSKI. URL: https://www.power.gov.pl/media/106470/Podrecznik_dla_realizatorow.pdf.
12. Smrokowska-Reichmann, A. (2013). Zarządzanie przypadkiem – Case Management (CM) w pracy socjalnej. [w:] Skowrońska A. (red.). *Nowe kierunki i tendencje w organizacji i zarządzaniu pomocą społeczną*. Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa.

References:

1. Peniuk, V. (2024). Theoretical and practical aspects of forming a strategy for developing an HR brand in the IT industry. *Herald of Khmelnytskyi National University. Economic Sciences*, vol. 332(4), pp. 61-68. DOI: <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-332-8>.
2. *On social services*, Law of Ukraine of January 17 (2019). № 2671-VIII. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>.

3. Savchuk, O.M., & Halai, A.O. (2016). Case management in work with internally displaced persons. *Naukovi zapysky NaUKMA. Pedahohichni, psykhologichni nauky ta sotsialna robota [Naukma scientific papers. Pedagogical, psychological sciences and social work]*, vol. 188, pp. 70-74. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/NaUKMApp_2016_188_15.
4. Khytrova, O.A. & Kharytonova, Yu.Yu. (2018). Status and trends of event management development in Ukraine. *Naukovyi visnyk Mizhnarodnoho humanitarnoho universytetu. Ser. Ekonomika i menedzhment [Scientific Bulletin of the International Humanitarian University. Ser. Economics and Management]*, no. (30), pp. 27-31. Available at: https://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu_eim_2018_30_8.
5. American Case Management Association (2023), Case Management: Standard of Practice & Scope of Services. Available at: https://www.acmaweb.org/forms/Standards_of%20Practice_Scope_of%20Services_Brochure.pdf.
6. Communicating Your Value: The Case Manager's Guide. Available at: https://www.cfcmm.com/wp-content/uploads/2023/10/Communicating_Your_Value_Position_Paper_CMSA_CfCM.pdf.
7. De Man, Henk (2009). Case management: A review of modeling approaches. BPTrends, January. Available at: https://www.researchgate.net/profile/Henk-De-Man/publication/242072875_Case_Management_A_Review_of_Modeling_Approaches/links/63b2e388097c7832ca84c2aa/Case-Management-A-Review-of-Modeling-Approaches.pdf.
8. Gursansky, D., & Harvey, J. (2003). Case Management: Policy, practice and professional business (1st ed.). In Routledge eBooks. DOI: <https://doi.org/10.4324/9781003115113>.
9. Perez, R. (2023). CMSA's Integrated case management. DOI: <https://doi.org/10.1891/9780826188342>.
10. Perlman, H.H. (1957). Social casework; a problem-solving process. University of Chicago Press.
11. Manual for the implementation of the Model of work with a family experiencing inherited poverty in post-mining areas – developed on the example of the Wilchwy district of Wodzisław Śląski. GUIDE FOR IMPLEMENTERS (2017). WODZISŁAW ŚLĄSKI. Available at: https://www.power.gov.pl/media/106470/Podrecznik_dla_realizatorow.pdf.
12. Smrokowska-Reichmann, A. (2013). Case Management – Case Management (CM) in social work. [in:] Skowrońska A. (ed.). *New directions and trends in the organization and management of social assistance*. Human Resources Development Center, Warsaw.