

**ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»  
ФАКУЛЬТЕТ СУСПІЛЬНИХ НАУК  
Кафедра соціології та соціальної роботи**



**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Дека́н факультету суспільних наук

Остапець Ю.О.

2023 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**МОНІТОРИНГ І ОЦІНЮВАННЯ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ**

Рівень вищої освіти	<b>другий (магістерський)</b>
Галузь знань	<b>23 Соціальна робота</b>
Спеціальність	<b>231 Соціальна робота</b>
Освітня програма	<b>Соціальна робота</b>
Статус дисципліни	<b>обов'язкова</b>
Мова навчання	<b>українська</b>

**Ужгород 2023**

Робоча програма навчальної дисципліни **«Моніторинг і оцінювання в соціальній роботі»** для здобувачів вищої освіти галузі знань **23 Соціальна робота спеціальності 231 Соціальна робота** освітньої програми **«Соціальна робота»**.

**Розробники: Попович Анна Михайлівна**, доцент, кандидат соціологічних наук, доцент кафедри соціології та соціальної роботи


Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні кафедри **соціології та соціальної роботи**

протокол № 12 від «29» червня 2023 р.

Завідувач кафедри  Федір ШАНДОР

Схвалено науково-методичною комісією **факультету суспільних наук**

протокол № 8 від «29» червня 2023 р.

Голова науково-методичної комісії  Олена ПОПАДИЧ

© Попович А.М., 2023 р.

© ДВНЗ «Ужгородський національний університет», 2023 р.

## 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	Денна форма	Заочна форма
Кількість кредитів ЄКТС – 4	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин – 120	<b>1</b>	<b>1</b>
Кількість модулів – 2	Семестр:	
Тижневих годин для денної форми навчання:	<b>2</b>	<b>2</b>
аудиторних – 2	Лекції:	
самостійної роботи студента – 4.5	<b>22</b>	<b>8</b>
	Практичні (семінарські):	
	<b>20</b>	<b>4</b>
Вид підсумкового контролю: іспит	Лабораторні:	
Форма підсумкового контролю: тестування	Самостійна робота:	
	<b>78</b>	<b>108</b>

## 2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета навчальної дисципліни «Моніторинг і оцінювання в соціальній роботі» – формування компетенцій у сфері моніторингу надання соціальних послуг та управління їх якістю.

Основними завданнями навчальної дисципліни є: формування поглиблених теоретичних знань щодо сутності моніторингу та оцінювання соціальних послуг, ознайомлення з їх видами, індикаторами моніторингу, розвиток здатності розробки плану моніторингу та оцінювання.

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких компетентностей:

### *Загальні компетентності (ЗК):*

ЗК3. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

ЗК7. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

ЗК10. Здатність працювати в команді.

### *Загальні компетентності (З)*

#### *Професійний стандарт «Фахівець із соціальної роботи»:*

З1. Здатність виконувати професійну діяльність згідно з етичними вимогами соціальної роботи та особливостями фізичного й емоційного стану отримувачів соціальних послуг.

З10. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

### *Фахові компетентності спеціальності (ФК):*

ФК1. Здатність до розуміння та використання сучасних теорій, методологій і методів соціальних та інших наук, у тому числі методи математичної статистики та кількісні соціологічні методи, стосовно завдань фундаментальних і прикладних досліджень у галузі соціальної роботи.

ФК2. Здатність до виявлення соціально значимих проблем і факторів досягнення соціального благополуччя різних груп населення з урахуванням їх національно-культурного, гендерного, соціального статусу.

ФК3. Здатність професійно діагностувати, прогнозувати, проектувати та моделювати соціальні ситуації.

ФК6. Здатність до оцінки процесу і результату професійної діяльності.

ФК12. Здатність до критичного оцінювання соціальних наслідків політики у сфері прав людини, соціальної інклюзії та сталого розвитку суспільства.

ФК18. Здатність орієнтуватись у системі законів та нормативно-правових актів, що діють в сфері соціального захисту осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують соціальної підтримки і допомоги.

**Фахові компетентності (за трудовою дією або групою трудових дій)**

**Професійний стандарт «Фахівець із соціальної роботи»:**

И2. Здатність розробляти пропозиції щодо підвищення ефективності соціального захисту населення на індивідуальному, груповому рівнях, в тому числі у межах адміністративно-територіальної одиниці територіальної громади в межах повноважень.

К1. Здатність визначати показники якості надання соціальних послуг та соціальної підтримки мешканцям адміністративно-територіальної одиниці територіальної громади та застосовувати їх під час оцінювання якості.

К2. Здатність розробляти критерії та показники ефективності професійної діяльності, застосовувати їх в оцінюванні виконаної роботи, пропонувати рекомендації щодо забезпечення якості соціальних послуг та реалізації управлінських рішень.

### 3. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Відповідно до освітньої програми «Соціальна робота», вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити досягнення здобувачами вищої освіти таких програмних результатів навчання (ПРН):

<b>Програмні результати навчання</b>	<b>Шифр ПРН</b>
Збирати та здійснювати кількісний і якісний аналіз емпіричних даних	<b>ПРН5</b>
Аналізувати соціальний та індивідуальний контекст проблем особи, сім'ї, соціальної групи, громади, формулювати мету і завдання соціальної роботи, планувати раннє втручання в складних і непередбачуваних обставинах відповідно до цінностей соціальної роботи	<b>ПРН10</b>
Оцінювати соціальні наслідки політики у сфері прав людини, соціальної інклюзії та сталого розвитку суспільства, розробляти рекомендації стосовно удосконалення нормативно-правового забезпечення соціальної роботи	<b>ПРН12</b>
Розробляти критерії та показники ефективності професійної діяльності, застосовувати їх в оцінюванні виконаної роботи, пропонувати рекомендації щодо забезпечення якості соціальних послуг та управлінських рішень	<b>ПРН15</b>

Очікувані результати навчання, які повинні бути досягнуті здобувачами освіти після опанування навчальної дисципліни:

<b>Очікувані результати навчання з дисципліни</b>	<b>Шифр ПРН</b>
Студенти демонструють уміння збирати та здійснювати кількісний і якісний аналіз емпіричних даних для оцінювання надаваних соціальних послуг, ознайомлення з їх видами, індикаторами моніторингу	<b>ПРН5</b>
Студенти демонструють уміння аналізувати соціальний та індивідуальний контекст проблем особи, сім'ї, соціальної групи, громади, формулювати мету і завдання супервізії у соціальній роботі, планувати раннє втручання в складних і непередбачуваних обставинах відповідно до цінностей соціальної роботи	<b>ПРН10</b>
Студенти демонструють уміння оцінювати соціальні наслідки політики у сфері прав людини, соціальної інклюзії та сталого розвитку суспільства, розробляти рекомендації стосовно удосконалення нормативно-правового забезпечення соціальної роботи	<b>ПРН12</b>
Студенти демонструють уміння розробляти критерії та показники ефективності професійної діяльності, застосовувати їх в оцінюванні виконаної роботи, пропонувати рекомендації щодо забезпечення якості соціальних послуг та управлінських рішень	<b>ПРН15</b>

#### **4. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

##### **Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання**

Іспит, тестування; доповіді-повідомлення; підготовка презентацій результатів виконаної індивідуальної роботи.

##### **Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання**

*Форми поточного контролю:* усне опитування, виступ, доповнення, загальна активність, письмовий експрес-контроль, участь у груповій роботі з аналізу ситуацій; презентація виконаної індивідуальної роботи.

Знання, вміння та навички студентів оцінюються через визначення критерії виконання завдань. Кількісна оцінка певного поточного контролю за конкретним видом навчального заняття визначається як сума балів за окремі види навчальної роботи. Максимальна кількість балів, яку може отримати студент за результатами поточного контролю протягом одного модуля – 50.

*Форма модульного контролю:* письмова робота (тестування). Максимальна оцінка за модульну контрольну роботу – 50 балів.

Відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу в ДВНЗ «УжНУ», затвердженого наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» № 61/01-0 від 24.12.2020 р., підсумкова оцінка за модуль складається із суми балів за поточне оцінювання і результату модульної контрольної роботи (максимальна оцінка – 100 балів). Його результат є одночасно підсумковою модульною оцінкою.

У випадку, коли структура робочої програми передбачає більше ніж один модуль, результат підсумкової модульної оцінки визначається як середнє арифметичне значення усіх модулів.

Студент, який за результатами підсумкової модульної оцінки отримав оцінку «F» (0-34 бали), повинен до проведення підсумкового семестрового контролю покращити цю оцінку принаймні до показника FX ( $\geq 35$  балів). У протилежному випадку студент не допускається до підсумкового семестрового контролю.

Якщо підсумкова модульна оцінка становить не менше 60 балів, то за згодою студента вона може бути зарахована як підсумкова (семестрова) і виставлена у відомість обліку успішності та залікову книжку в день оголошення результатів. За бажання підвищити рейтинг студент складає іспит у формі тестування.

*Форма підсумкового семестрового контролю: іспит у формі тестування.*

#### **Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 1)**

Поточне оцінювання та самостійна робота						ІНДЗ	Модульна контрольна робота	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	10	50	100
10 (5 практ + 5 експ-контр)	10 (5 практ +5 експ-контр)	5 (5 практ)	5 (5 практ)	5 (5 практ)	5 (5 практ)			

#### **Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 2)**

Поточне оцінювання та самостійна робота				ІНДЗ	Модульна контрольна робота	Сума
T7	T8	T9	T10	10	50	100
10 (5 практ +5 експрес-контроль)	10 (5 практ + 5 експрес-контроль)	5 (5 практ)	15 (5 практ + 10 ан.сит)			

#### **Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни**

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Модуль 1		Модуль 2	
	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)
Доповідь на практичному занятті. Підготовка і демонстрація презентації на визначену тему	6	30	4	20
Участь у груповій роботі з аналізу ситуацій			1	10
Індивідуальна робота	1	10	1	10
Експрес-контроль	2	10	2	10
Підсумковий модульний контроль	1	50	1	50
<b>Разом</b>		100		100

### **Критерії оцінювання окремих видів навчальної роботи**

*Виступ на практичному занятті – 3 бали.* Критерії оцінювання включають: 1) повноту і правильність відповіді; 2) міру усвідомленості, розуміння вивченого матеріалу; 3) володіння професійною лексикою; 4) здатність формулювати чіткі і змістовні висновки.

*Доповнення на практичному занятті – 2 бали.* Критерії оцінювання включають: вміння слухати попередні виступи і не повторювати сказане раніше; вміння систематизувати, узагальнювати, робити висновки; критичність; посилання на рекомендовані та самостійно підібрані джерела.

*Загальна активність студента на практичному занятті – 1 бал.* Критерії оцінювання включають: вагомість, логічність і коректність поставлених запитань, зауважень, коментарів, пропозицій і т.ін.; уважність, дисциплінованість; участь в дискусіях.

### **Критерії оцінювання модульної контрольної роботи**

Виконання модульної контрольної роботи передбачає надання відповідей на відкриті запитання. Кожен варіант містить по 10 запитань. Максимум балів за кожну відповідь – 5 балів.

### **Критерії оцінювання підсумкового семестрового контролю**

Відповідно до «Положення про порядок та методику проведення семестрових (курсівих) екзаменів і заліків в Ужгородському національному університеті» (затверджено Наказом Ректора ДВНЗ «УжНУ» № 698/01-17 від 08.05.2015 р.), знання студентів оцінюється як з теоретичної, так і з практичної підготовки за такими критеріями:

***оцінку «відмінно» (90-100 балів, А) – заслуговує студент, який:***

- всебічно і глибоко володіє навчально-програмовим матеріалом;
- вміє самостійно виконувати завдання, передбачені програмою, використовує набуті знання і вміння у нестандартних ситуаціях;
- засвоїв основну і ознайомлений з додатковою літературою, яка рекомендована програмою;
- засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни та усвідомлює їх значення для професії, яку він набуває;
- вільно висловлює власні думки, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особистісну позицію;
- самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, виявив творчі здібності і використовує їх при вивченні навчально-програмового матеріалу, проявив нахил до наукової роботи.

***оцінку «добре» (82-89 балів, В) – заслуговує студент, який:***

- повністю опанував і вільно (самостійно) володіє навчально-програмовим матеріалом, в тому числі застосовує його на практиці, має системні знання в достатньому обсязі відповідно до навчально-програмового матеріалу, аргументовано використовує їх у різних ситуаціях;
- має здатність до самостійного пошуку інформації, а також до аналізу, постановки і розв'язування проблем професійного спрямування;
- під час відповіді допустив деякі неточності, які самостійно виправив, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу;

**оцінку «добре» (74-81 бал, C) – заслуговує студент, який:**

- в цілому навчальну програму засвоїв, але відповідає з певною кількістю помилок;

- вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати на практиці, контролювати власну діяльність;

- опанував навчально-програмовий матеріал, успішно виконав завдання, передбачені програмою, засвоїв основну літературу, яка рекомендована програмою;

**оцінку «задовільно» (64-73 бали, D) – заслуговує студент, який:**

- знає основний навчально-програмовий матеріал в обсязі, необхідному для подальшого навчання і використання його у майбутній професії;

- виконує завдання непогано, але зі значною кількістю помилок;

- ознайомлений з основною літературою, яка рекомендована програмою;

- допускає помилки при виконанні завдань, але під керівництвом викладача знаходить шляхи їх усунення.

**оцінку «задовільно» (60-63 бали, E) – заслуговує студент, який:**

- володіє основним навчально-програмовим матеріалом в обсязі, необхідному для подальшого навчання і використання його у майбутній професії, а виконання завдань задовольняє мінімальні критерії. Знання мають репродуктивний характер.

**оцінка «незадовільно» (35-59 балів, FX) – виставляється студенту, який:**

- виявив суттєві прогалини в знаннях основного програмового матеріалу, допустив принципові помилки у виконанні передбачених програмою завдань.

**оцінка «незадовільно» (35 балів, F) – виставляється студенту, який:**

- володіє навчальним матеріалом тільки на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів або не володіє зовсім;

- допускає грубі помилки при виконанні завдань, передбачених програмою;

- не може продовжувати навчання і не готовий до професійної діяльності після закінчення університету без повторного вивчення даної дисципліни.

При виставленні оцінки враховуються результати навчальної роботи студента протягом семестру.

**Таблиця відповідності оцінок за різними шкалами**

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
82-89	<b>B</b>	добре	
74-81	<b>C</b>		
64-73	<b>D</b>	задовільно	
60-63	<b>E</b>		

35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

**Академічна доброчесність:** Політика щодо академічної доброчесності учасників освітнього процесу формується на основі дотримання принципів академічної доброчесності з урахуванням норм «Положення про академічну доброчесність в ДВНЗ «Ужгородський національний університет» (затверджене вченою радою університету від 23.02.2017 р., протокол № 3).

**Правила перезарахування кредитів у випадку мобільності:** Політика щодо перезарахування кредитів ЄКТС у випадку мобільності формується з урахуванням норм «Положення про порядок визнання (перезарахування) кредитів ЄКТС для учасників програм академічної мобільності у Державному вищому навчальному закладі «Ужгородський національний університет» (затверджене вченою радою університету від 30.05.2019 р., протокол № 6).

**Правила визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті:** Політика щодо визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, формується з урахуванням норм «Положення про порядок визнання в Державному вищому навчальному закладі «Ужгородський національний університет» результатів навчання, здобутих протягом неформальної та/або інформальної освіти (затверджене вченою радою університету від 18.12.2023 р., протокол № 11).

## **5. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **5.1. Зміст навчальної дисципліни**

**Модуль 1. Теоретико-правові засади моніторингу та оцінювання у соціальній роботі.**

**Тема 1. Об'єкт, предмет, цілі та принципи моніторингу й оцінювання (МтО).**

Поняття моніторингу та оцінювання. Мета і завдання МтО. Об'єкт і предмет МтО. Суб'єкти МтО.

Практичні цілі оцінювання. Принципи проведення МтО: систематичність, наукова обґрунтованість, об'єктивність, правдивість, усебічність, тривалість, відповідність етичним нормам, результативність.

Специфіка теоретичних та прикладних аспектів МтО.

Регулювання системи оцінювання у соціальній роботі законами та підзаконними нормативно-правовими актами.

**Тема 2. Нормативно-правове регулювання МтО.**

Визначення основних термінів згідно ЗУ «Про соціальні послуги». Повноваження органів соціального захисту населення щодо МтО (ЗУ «Про соціальні послуги»).

Права та обов'язки отримувачів і надавачів соціальних послуг щодо МтО (ЗУ «Про соціальні послуги»). МтО у повноваженнях працівників, що здійснюють соціальну роботу (ЗУ «Про соціальні послуги»).

Компетенції фахівців соціальної роботи щодо здійснення МтО згідно професійного стандарту.

Регулювання МтО державними стандартами надання соціальних послуг.

### **Тема 3. Оцінювання потреб сім'ї/особи у соціальних послугах.**

Регулювання оцінювання потреб сім'ї/особи у соціальних послугах ЗУ «Про соціальні послуги», державними стандартами надання соціальних послуг, методичними рекомендаціями Мінсоцполітики.

Мета оцінювання: 1) визначення відповідності ситуації чи стану особи критеріям, які забезпечують доступ до необхідних соціальних послуг і її права на отримання даних послуг; 2) визначення ступеня втручання для проведення соціальної роботи і способів надання допомоги клієнтам відповідно; 3) формування пакета послуг відповідно до потреб клієнтів; 4) ефективне планування ресурсів для допомоги клієнтам.

Вимоги до процесу оцінювання: систематичність, наукова обґрунтованість, об'єктивність, правдивість, усебічність (міждисциплінарність), тривалість, відповідність етичним нормам, безпечність, результативність.

Процедура оцінювання: 1) первинне інтерв'ю з клієнтом або його родичами (батьками, опікунами) з метою отримання загальних відомостей про клієнта, виявлення його очікувань та бачення ситуації; 2) опитування родичів, осіб, які добре знають клієнта, фахівців, які раніше з ним працювали; 3) мультидисциплінарне оцінювання можливостей клієнта; 4) упорядкування отриманих результатів, спільне з клієнтом визначення цілей та планування допомоги; 5) заповнення форм оцінювання, оформлення особової справи тощо.

### **Тема 4. Розроблення та користування інструментарієм оцінювання потреб клієнтів.**

Основні правила розроблення форм оцінювання.

Структура оцінювальної форми: 1) назва служби, агенції, яка проводить оцінювання, дата; загальні дані про клієнта; оцінка сфер функціонування особи (соціальне функціонування, соціальне оточення, фізичне здоров'я, психоемоційна сфера, навички автономного проживання, економічні аспекти); 2) послуги, які отримує особа; 3) опис клієнта за даними спостережень; 4) додаткові записи; 5) висновки оцінювання і рекомендації щодо подальших дій; 6) підписи фахівців, які здійснювали оцінювання; 7) додатки (результати тестувань, екомапи і т.ін.)

Оцінювання соціального функціонування з погляду якості життя клієнта та соціального включення (соціальна компетенція, здатність формувати і підтримувати стосунки, коло і переваги спілкування, довіра і пріоритети спілкування, позитивні і негативні аспекти ставлення до клієнта з боку найближчого оточення, інтереси і здібності клієнта, можливий вид зайнятості, належність до певної організованої групи (партії, товариства, релігійна громада тощо), важливі події життя, що призвели до змін у соціальному функціонуванні (переїзди, втрати, вихід на пенсію і т.ін.).

Методи збору інформації: інтерв'ювання, спостереження, вивчення умов проживання (догляду чи перебування у закладі); аналіз документів; офіційні запити; тестові методики; анкетування; використання проєктивних методик (екомап, дерева проблем).

### **Тема 5. Моніторинг та оцінювання надання соціальних послуг у громаді.**

Визначення потреб населення ТГ у соціальних послугах: сутність, нормативний аспект, суб'єкти, періодичність. Визначення потреб на середньостроковий та короткостроковий періоди.

Спрямованість моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг на інформацію щодо: загального стану проблем та потреб громади в соціальній сфері; особливостей окремих груп клієнтів (їхня кількість, характеристики, рівень задоволеності отримуваними послугами тощо); організації процесу надання соціальних послуг; наявності та ресурсів постачальників соціальних послуг; рівня інформованості населення про доступні послуги та можливості їх отримання; співвідношення попиту та пропозиції в наданні соціальних послуг тощо.

Можливості використання результатів визначення потреб: оцінити доцільність залучення нових провайдерів соціальних послуг, формування та розвитку ринку соціальних послуг; визначити пріоритетні напрями роботи соціальних служб; налагодити взаємодію з державними та громадськими організаціями, спонсорами, приватними особами, що зацікавлені в розвитку соціальної сфери в громаді; визначити шляхи вдосконалення системи надання соціальних послуг (пошук нових партнерів, підвищення кваліфікації персоналу соціальних установ, оновлення матеріально-технічної бази тощо).

### **Тема 6. Методи проведення оцінки потреб об'єднаної територіальної громади у соціальних послугах.**

Комплекс методів оцінки потреб ТГ у соціальних послугах та етичні стандарти їх дотримання на етапах збору, обробки даних та поширення результатів.

Процедура проведення зборів. Структура аналізу даних, зібраних на громадських зборах. Інвентаризація ресурсів (повна, вибіркова). Процедура збору даних з допомогою заповнення таблиць.

Картування соціальних послуг/створення мапи соціальних послуг як створення концептуальної картини з урахуванням елементів, з яких складається ТГ, включаючи її ресурси й активи та їх взаємодію. Основні типи ресурсів, які допоможуть провести оцінку потреб ТГ у соціальних послугах: громадські ресурси, інституційні ресурси. Процедура проведення картування

Методика проведення структурованого опитування (анкетування), напівструктурованого інтерв'ю.

Завдання й методика проведення SWOT-аналізу.

### **Модуль 2. Оцінювання якості соціальних послуг та діяльності соціальних установ.**

## **Тема 7. Теоретичні підходи до оцінки якості та ефективності соціальних послуг.**

Основні поняття у сфері оцінки якості та ефективності соціальних послуг. Спрямованість та етапи проведення оцінки якості соціальних послуг.

Внутрішня і зовнішня оцінки якості соціальних послуг. Кількісні та якісні показники якості соціальних послуг (відповідно до державних стандартів). Оцінка кількісних показників надання соціальних послуг (відповідно до Методичних рекомендацій...). Оцінка якісних показників надання соціальних послуг (відповідно до Методичних рекомендацій...).

Методи оцінки якості соціальних послуг: опитування/анкетування отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників, спостереження за процесом надання соціальних послуг бесіда/співбесіда з персоналом суб'єкта, що надає соціальні послуги, вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг. Можливості кейс-методу для вирішення дискусійних чи доказових завдань. Узагальнення та проведення аналізу результатів внутрішньої та зовнішньої оцінки якості.

Проблеми оцінки ефективності соціальної роботи. Основні підходи до оцінки ефективності соціальних послуг. Критерії та показники ефективності соціальної роботи.

Системний підхід до оцінки ефективності соціальної роботи.

## **Тема 8. Стандартизація як основа вимірювання якості соціальних послуг.**

Сутність та специфіка стандартизації в соціальній сфері. Розробка і впровадження стандартів соціальних послуг. Завдання і зміст стандартів соціальних послуг.

Державні стандарти надання соціальних послуг як основа для вимірювання їх ефективності та діяльності соціальних служб. Проблеми стандартизації соціальних послуг. Взаємозв'язок стандартизації соціальних послуг та соціальної політики держави і регіону.

Механізми оцінки дотримання стандартів соціальних послуг.

## **Тема 9. Система якості установи як частина загальної системи управління.**

Система якості установи: наявність певної організаційної структури, правил, методів забезпечення якості послуг, процесів надання послуг, ресурсів установи, що забезпечують здійснення керівництва якістю послуг.

Завдання системи якості установи: 1) здійснення контролю за факторами, що впливають на якість послуг; 2) запобігання або усунення будь-яких невідповідностей послуг існуючим вимогам; 3) забезпечення стабільного рівня якості послуг; 4) вирішення інших завдань, що відображають специфіку діяльності установи.

Принципи розробки і функціонування системи якості установи: пріоритетність вимог (запитів) клієнта до якості послуг; попередження проблем якості послуг; дотримання положень нормативних документів; забезпеченість ресурсами; розподіл повноважень і відповідальності персоналу за його діяльність з надання послуг у поєднанні з матеріальним та моральним

стимулюванням якості; документальне оформлення правил і методів забезпечення якості послуг тощо.

Фактори, які здатні впливати на якість надаваних населенню послуг: наявність і стан документації, відповідно до якої функціонує заклад; умови розміщення; укомплектованість фахівцями та їх кваліфікація; технічне оснащення; стан інформації про установу, порядок та правила надання послуг клієнтам.

### **Тема 10. Методи оцінки якості та ефективності діяльності соціальної установи.**

Принципи вибору методів: практичної користі; доступності для користувача; накопичування і використання статистики, що передбачає періодичні оцінки ефективності (наприклад, один раз на рік).

SWOT-аналіз як оціночно-аналітичний метод оцінки діяльності соціальних установ.

Карта оцінки напрямків діяльності соціальної установи як метод виявлення й усунення слабких ланок, підвищення її ефективності. Використання даної карти в режимах соціального аудиту й вивчення та освоєння передового досвіду. Бенчмаркінг як один з методів вивчення передового досвіду.

Методики оцінки діяльності структурного підрозділу соціальної установи: карта оцінки діяльності структурного підрозділу, факторний метод.

Оцінювання результатів діяльності фахівців як інструмент управління персоналом.

## **5.2. Структура навчальної дисципліни**

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Форма навчання: <i>денна</i>					
	Усього	у тому числі				
лекції		практичні (семінарські)	лабораторні	індивідуальна робота	самостійна робота	
<b>Модуль 1</b>						
<b>Тема 1.</b> Об'єкт, предмет, цілі, принципи моніторингу й оцінювання (МтО)	8	2	1			5
<b>Тема 2.</b> Нормативно-правове регулювання МтО	8	2	1			5
<b>Тема 3.</b> Оцінювання потреб сім'ї/особи у соціальних послугах	9	2	1			6
<b>Тема 4.</b> Розроблення та користування інструментарієм оцінювання потреб клієнтів	12	2	2			8
<b>Тема 5.</b> Моніторинг та оцінювання надання соціальних послуг у громаді	12	2	2			8

<b>Тема 6.</b> Методи проведення оцінки потреб об'єднаної територіальної громади у соціальних послугах	12	2	2			8
Модульна контрольна робота	1	0	1			0
Разом за модуль 1	62	12	10			40
<b>Модуль 2</b>						
<b>Тема 7.</b> Теоретичні підходи до оцінки якості та ефективності соціальних послуг	16	2	2			12
<b>Тема 8.</b> Стандартизація як основа вимірювання якості соціальних послуг	16	4	2			10
<b>Тема 9.</b> Система якості установи як частина загальної системи управління	12	2	2			8
<b>Тема 10.</b> Методи оцінки якості та ефективності діяльності соціальної установи	12	2	2			8
Модульна контрольна робота	2	0	2			0
Разом за модуль 2	58	10	10			38
<b>Разом за семестр</b>	<b>120</b>	<b>22</b>	<b>20</b>			<b>78</b>

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Форма навчання: заочна					
	Усього	у тому числі				
лекції		практичні (семінарські)	лабораторні	індивідуальна робота	самостійна робота	
<b>Тема 1.</b> Об'єкт, предмет, цілі, принципи моніторингу й оцінювання (МТО)	8	1	0			7
<b>Тема 2.</b> Нормативно-правове регулювання МТО	8	1	0			7
<b>Тема 3.</b> Оцінювання потреб сім'ї/особи у соціальних послугах	9	0	1			8
<b>Тема 4.</b> Розроблення та користування інструментарієм оцінювання потреб клієнтів	12	1	0			11
<b>Тема 5.</b> Моніторинг та оцінювання надання соціальних послуг у громаді	12	1	0			11
<b>Тема 6.</b> Методи проведення оцінки потреб об'єднаної територіальної громади у соціальних послугах	12	0	1			11
<b>Тема 7.</b> Теоретичні підходи до оцінки якості та ефективності соціальних послуг	16	1	0			15
<b>Тема 8.</b> Стандартизація як основа вимірювання якості соціальних послуг	16	1	1			14

<b>Тема 9.</b> Система якості установи як частина загальної системи управління	12	1	0			11
<b>Тема 10.</b> Методи оцінки якості та ефективності діяльності соціальної установи	12	1	1			10
Модульна контрольна робота	3	0	0			3
<b>Разом за семестр</b>	<b>120</b>	<b>8</b>	<b>4</b>			<b>108</b>

### 5.3. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	<b>Тема 1.</b> Об'єкт, предмет, цілі, принципи моніторингу й оцінювання (МтО)	1	0
2	<b>Тема 2.</b> Нормативно-правове регулювання МтО	1	0
3	<b>Тема 3.</b> Оцінювання потреб сім'ї/особи у соціальних послугах	1	1
4	<b>Тема 4.</b> Розроблення та користування інструментарієм оцінювання потреб клієнтів	2	0
5	<b>Тема 5.</b> Моніторинг та оцінювання надання соціальних послуг у громаді	2	0
6	<b>Тема 6.</b> Методи проведення оцінки потреб об'єднаної територіальної громади у соціальних послугах	2	1
7	<b>Тема 7.</b> Теоретичні підходи до оцінки якості та ефективності соціальних послуг	2	0
8	<b>Тема 8.</b> Стандартизація як основа вимірювання якості соціальних послуг	2	1
9	<b>Тема 9.</b> Система якості установи як частина загальної системи управління	2	0
10	<b>Тема 10.</b> Методи оцінки якості та ефективності діяльності соціальної установи	2	1
	Модульна контрольна робота	3	0
	<b>Разом</b>	<b>20</b>	<b>4</b>

### 5.4. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	<b>Тема 1.</b> Об'єкт, предмет, цілі, принципи моніторингу й оцінювання (МтО)	5	7
2	<b>Тема 2.</b> Нормативно-правове регулювання МтО	5	7
3	<b>Тема 3.</b> Оцінювання потреб сім'ї/особи у соціальних послугах	6	8
4	<b>Тема 4.</b> Розроблення та користування інструментарієм оцінювання потреб клієнтів	8	11
5	<b>Тема 5.</b> Моніторинг та оцінювання надання соціальних послуг у громаді	8	11
6	<b>Тема 6.</b> Методи проведення оцінки потреб об'єднаної	8	11

	територіальної громади у соціальних послугах		
7	<b>Тема 7.</b> Теоретичні підходи до оцінки якості та ефективності соціальних послуг	12	15
8	<b>Тема 8.</b> Стандартизація як основа вимірювання якості соціальних послуг	10	14
9	<b>Тема 9.</b> Система якості установи як частина загальної системи управління	8	11
10	<b>Тема 10.</b> Методи оцінки якості та ефективності діяльності соціальної установи	8	10
	Модульна контрольна робота	0	3
	<b>Разом</b>	<b>78</b>	<b>108</b>

### 5.5. Індивідуальне завдання

**Індивідуальне навчально-дослідницьке завдання (ІНДЗ)** виконується під час самостійної роботи і сприяє більш поглибленому вивченню теоретичного матеріалу, формуванню вмінь використовувати знання для вирішення відповідних практичних завдань.

ІНДЗ полягає у підготовці аналізу функціонування системи оцінювання діяльності соціальної установи (за власним вибором). При бажанні ІНДЗ може бути виконане у формі наукової статті, тез доповідей на конференції, конкурсної наукової роботи і т.ін.

За кожну індивідуальну роботу студент має можливість отримати максимально 10 балів. Оцінюються: якість оформлення та представлення презентації; якість відповідей на питання «експертів»; якість участі в дискусії. Результати індивідуальної роботи надаються студентом для перевірки та оцінювання за тиждень до модульного оцінювання.

#### **Перелік питань, що виносяться на підсумковий контроль**

1. Поняття моніторингу та оцінювання (далі – МтО).
2. Предмет МтО.
3. Суб'єкти МтО.
4. Мета і завдання МтО.
5. Принципи проведення МтО.
6. Повноваження органів соціального захисту населення щодо МтО (ЗУ «Про соціальні послуги»).
7. Права та обов'язки отримувачів і надавачів соціальних послуг щодо МтО (ЗУ «Про соціальні послуги»).
8. МтО у повноваженнях працівників, що здійснюють соціальну роботу (ЗУ «Про соціальні послуги»).
9. Компетенції фахівців соціальної роботи щодо здійснення МтО згідно професійного стандарту «Фахівець із соціальної роботи».
10. Регулювання МтО державними стандартами надання соціальних послуг.
11. Сутність та етапи проведення моніторингу.
12. Використання даних для проведення моніторингу;
13. Збір даних моніторингу.
14. Оприлюднення результатів моніторингу.

15. Контроль/моніторинг за дотриманням вимог законодавства.
16. Сутність та види оцінювання.
17. Цільовий параметр оцінювання.
18. Часовий параметр оцінювання.
19. Суб'єктний параметр оцінювання.
20. Восьмиетапна модель оцінювання.
21. Підстави для здійснення оцінки потреб сім'ї/особи у соціальних послугах.
22. Оцінка потреб сім'ї/особи у соціальних послугах як складова ведення випадку. Документування оцінки потреб: Акт оцінки потреб сім'ї/особи.
23. Документування оцінки потреб: Критерії визначення типу складності випадку (Соціальна картка сім'ї/особи).
24. Документування оцінки потреб: Висновки оцінки потреб сім'ї (Додатки 1, 2 до Акта оцінки потреб сім'ї/особи).
25. Циклічний характер процесу оцінки потреб.
26. Тлумачення понять «оцінювання», «метод», «методика».
27. Відображення методів та форм оцінювання потреб сім'ї/особи у нормативних документах.
28. Методи збору інформації при оцінюванні потреб сім'ї/особи.
29. Особливості застосування опитування (інтерв'ю, анкетування) для оцінки потреб сім'ї/особи.
30. Особливості застосування спостереження для оцінки потреб сім'ї/особи.
31. Можливості контент-аналізу для оцінки потреб сім'ї/особи.
32. Можливості проєктивних малюнкових тестів для оцінки потреб сім'ї/особи.
33. Застосування екомап (екологічних карт) для оцінки потреб сім'ї/особи.
34. Утворення та діяльність робочої групи з питань визначення потреб населення територіально громади (далі –ТГ) у соціальних послугах.
35. Визначення потреб населення ТГ у соціальних послугах на середньостроковий період.
36. Використання результатів визначення потреб населення ТГ у соціальних послугах на середньостроковий період.
37. Визначення потреб населення ТГ у соціальних послугах на короткостроковий період.
38. Форми ознайомлення громади з результатами визначення потреб населення в соціальних послугах.
39. Організація визначення потреб населення у соціальних послугах під час дії на території України або в окремих її місцевостях надзвичайного або воєнного стану.
40. Комплекс методів оцінки потреб ТГ у соціальних послугах та етичні стандарти їх дотримання.
41. Збори об'єднаної територіальної громади як метод оцінки потреб ТГ у соціальних послугах.
42. Інвентаризація ресурсів як метод оцінки потреб ТГ у соціальних послугах.
43. Картування соціальних послуг/створення мапи соціальних послуг як метод оцінки потреб ТГ у соціальних послугах.

- 44.Метод структурованого опитування (анкетування) в оцінці потреб ТГ у соціальних послугах.
- 45.Метод фокус-груп в оцінці потреб ТГ у соціальних послугах в оцінці потреб ТГ у соціальних послугах.
- 46.Метод напівструктурованого інтерв'ю в оцінці потреб ТГ у соціальних послугах.
- 47.Метод SWOT-аналіз в оцінці потреб ТГ у соціальних послугах.
- 48.Спрямованість та етапи проведення оцінки якості соціальних послуг.
- 49.Методи оцінки якості соціальних послуг.
- 50.Внутрішня і зовнішня оцінки якості соціальних послуг.
- 51.Кількісні та якісні показники якості соціальних послуг (згідно державних стандартів).
- 52.Оцінка кількісних показників надання соціальних послуг (згідно Методичних рекомендацій...).
- 53.Оцінка якісних показників надання соціальних послуг (згідно Методичних рекомендацій...)

## **6. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ, ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА**

В умовах використання формату онлайн-навчання (дистанційного навчання) із застосуванням мережі Google Meet названі засоби, методи та форми визначаються за домовленістю зі здобувачами і в залежності від зручного виду взаємодії, застосовуються з допомогою існуючих функцій групових чатів та відеоконференцій.

Для ефективного засвоєння тематики є можливість демонстрації необхідних матеріалів на робочому столі комп'ютерного технічного засобу під час занять і семінарів. Зокрема, у разі потреби, під час онлайн-заняття можна надати доступ до свого екрану, щоб показати презентації або іншу тематичну інформацію на робочому столі.

Планування лекційних і практичних (семінарських) занять, модульних контрольних робіт, звітування за індивідуальну та іншу передбачену програмою роботу зі студентами, а також підсумкова перевірка знань у формі іспиту (заліку) здійснюється заздалегідь за допомогою прив'язки до Google-календаря. Синхронізація запланованих заходів виконується автоматично на всіх зручних для їх проведення пристроях.

Технічні засоби: комп'ютер, мультимедійний проектор.

Засоби Microsoft Office: Microsoft Office Word (текстовий редактор); Microsoft Office PowerPoint (програма підготовки презентацій).

Платформа електронного навчання Moodle.

## **7. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ**

### **Основна література**

1. Порядок здійснення державного контролю/моніторингу за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальної підтримки, соціальних послуг та за дотриманням прав дітей: затверджено постановою Кабінету

- Міністрів України № 1035 від 06.10.2021 р. Редакція від 01.01.2023 р.  
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1035-2021-%D0%BF#Text>
2. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів: наказ Мінсоцполітики № 1261 від 30.12.2015 р. Редакція від 01.07.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0127-16#Text>
  3. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг: наказ Міністерства соціальної політики України № 429 від 23.06.2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>
  4. Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг: наказ Міністерства соціальної політики України № 904 від 27.12.2013 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0904739-13#Text>
  5. Про затвердження професійного стандарту «Фахівець із соціальної роботи»: наказ Мінекономіки України № 1179 від 20.06.2020 р. URL: <https://register.nqa.gov.ua/profstandart/fahivec-iz-socialnoi-roboti>
  6. Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади у соціальних послугах: наказ Міністерства соціальної політики України № 130-Н від 19.04.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1169-23#Text>
  7. Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг: постанова Кабінету міністрів України № 449 від 01.06.2020 р. Редакція від 18.05.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF/conv#Text>
  8. Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах: наказ Міністерства соціальної політики України № 1005 від 13.07.2018 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18#Text>
  9. Про організацію надання соціальних послуг: постанова КМУ № 587 від 01.06.2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-п#Text>
  10. Про соціальні послуги: закон України № 2671-VIII від 17.01.2019 р. Редакція від 31.12.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

#### **Допоміжна література**

1. Дацаківська О.Ю., Криницька І.П., Максименко К.М. Спільно до нових послуг. Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Частина 1. Соціальне планування та розвиток послуг. Посібник. Київ, 2021. С.34-54.
2. Посібник із визначення потреб населення об'єднаної територіальної громади у соціальних послугах: практичні рекомендації. Київ, 2019. URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/496/pdf>
3. Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні. Харків: ХІСД, 2017. 112 с.
4. Савчук О, Сініцина К. Оцінка потреб клієнта. URL: <https://network.org.ua/wp-content/uploads/2017/03/8a8a673b307a5f3ca63190b6408a253e.pdf>

5. Шинкарук В.Д., Пеша І.В., Сопівник І.В., Галайдюк В.В., Кошук О.Б. Моніторинг і оцінка у соціальній роботі: навчальний посібник. Київ: Омпринт, 2022. 360 с.

#### **Методична література**

1. Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг: наказ Міністерства соціальної політики України № 904 від 27.12.2013 р.  
URL: <https://ips.ligazakon.net/document/FIN97062>

#### **Інформаційні ресурси в мережі Інтернет**

1. Верховна рада України: офіційний веб-портал.  
URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws>
2. Міністерство соціальної політики: офіційний веб-портал.  
URL: <http://www.mlsp.gov.ua>
3. Національна соціальна сервісна служба України. URL: <https://nssu.gov.ua/>
4. Наукова періодика України. URL: <http://journals.uran.ua>
5. Наукові фахові видання України.  
URL: <https://mon.gov.ua/ua/nauka/nauka/atestaciya-kadriv-vishoyi-kvalifikaciyi/naukovi-fahovividannya>
6. Національна бібліотека України ім.В.І.Вернадського.  
URL: <https://nbuv.gov.ua>.
7. Соціальні послуги та соціальна робота. Національна соціальна сервісна служба України. URL: <https://nssu.gov.ua/socialni-poslugi>