

Київський університет імені Бориса Грінченка  
Факультет психології, соціальної роботи та спеціальної освіти  
(назва інституту, факультету, коледжу)

Кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи  
(назва кафедри, циклової комісії)

«ЗАТВЕРДЖУЮ»  
Проректор з науково-методичної та  
навчальної роботи  
Олексій ЖИЛЬЦОВ  
« 14 » 09 2023р.



## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Експертне оцінювання якості надання соціальних послуг».  
(повна назва навчальної дисципліни за навчальним планом)

для студентів

спеціальності 231 Соціальна робота  
(шифр і назва спеціальності (тей))

освітнього рівня другого (магістерського)  
(назва освітнього рівня, ОКР)

освітніх програм 231.00.01 Соціальна робота  
(шифр і назва освітньої програми)

спеціалізації \_\_\_\_\_  
(за наявності) (назва спеціалізації)

Київ – 2023

КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА  
Ідентифікаційний код 02136554  
Начальник відділу  
моніторингу якості освіти  
Програма № 0289/23  
Жилищ  
(підпис) (прізвище, ініціал)  
2023

**Розробник:**

Вадим ЛЮТИЙ, кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи факультету психології, соціальної роботи та спеціальної освіти

**Викладач:**

Вадим ЛЮТИЙ, кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи факультету психології, соціальної роботи та спеціальної освіти

Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи

Протокол від 28.08.2023 р. № 16

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_ (Тетяна ЛЯХ)

(підпис)

Робочу програму погоджено з гарантом освітньої програми (керівником освітньої програми 231.00.01 Соціальна робота другого (магістерського) освітнього рівня)

(назва освітньої програми)

31.08.2023 р.

Керівник освітньої програми

231.00.01 Соціальна робота \_\_\_\_\_ (Вадим ЛЮТИЙ)

Робочу програму перевірено

01.09.2023 р.

Заступник директора/декана \_\_\_\_\_

(Роман ПАВЛЮК)

(підпис)

Пролонговано:

на 20\_\_/20\_\_ н.р. \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ПІБ), «\_\_»\_\_ 20\_\_ р., протокол №\_\_

на 20\_\_/20\_\_ н.р. \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ПІБ), «\_\_»\_\_ 20\_\_ р., протокол №\_\_

на 20\_\_/20\_\_ н.р. \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ПІБ), «\_\_»\_\_ 20\_\_ р., протокол №\_\_

на 20\_\_/20\_\_ н.р. \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ПІБ), «\_\_»\_\_ 20\_\_ р., протокол №\_\_

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни за формами навчання	
	денна	заочна
Вид дисципліни	обов'язкова	
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська	
Загальний обсяг кредитів / годин	4 / 120	
Курс	-	1
Семестр	-	2
Обсяг кредитів	-	4
Обсяг годин, в тому числі:	-	120
Аудиторні	-	16
Модульний контроль	-	-
Семестровий контроль	-	-
Самостійна робота	-	104
Форма семестрового контролю	-	Екзамен

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою дисципліни «Експертне оцінювання якості надання соціальних послуг» є формування у студентів компетентностей, необхідних розробки та проведення внутрішнього та зовнішнього оцінювання якості соціальних послуг що надаються державними, комунальними, громадськими та приватними організаціями

Завдання дисципліни «Експертне оцінювання якості надання соціальних послуг»:

- 1) Розкрити сучасні підходи до оцінювання якості соціальних послуг;
- 2) Сформувати в учасників навички розробки методології, методики та інструментарію оцінювання соціальної послуги;
- 3) Сприяти поглибленню знань та удосконаленню вмінь учасників стосовно застосування оціночних процедур, використання методів збору та аналізу даних оцінювання, підготовки звітів з оцінювання супроводу впровадження його результатів;
- 4) Сформувати в учасників розуміння цінностей та етичних принципів оцінювання соціальної послуги та настанов щодо їх дотримання в процесі практичної діяльності.

Відповідно до освітньо-професійної програми 231.00.0 Соціальна робота за другим (магістерським) рівнем вищої освіти зі спеціальності 231 Соціальна робота, дисципліна «Експертне оцінювання якості надання соціальних послуг» забезпечує формування таких загальних та фахових компетентностей:

ЗК 3. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконаних робіт;

- ЗК 4. Здатність спілкуватися іноземною мовою  
ЗК 5. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні  
СК 6. Здатність до оцінки процесу і результату професійної діяльності та якості соціальних послуг;  
СК 9. Здатність доводити знання та власні висновки до фахівців та нефахівців;  
СК 12. Здатність до критичного оцінювання соціальних наслідків політики у сфері прав людини, соціальної інклюзії та сталого розвитку суспільства;  
СКу 17. Здатність здійснювати адміністрування соціальних послуг у територіальній громаді  
СКу 18. Здатність організувати діяльність міждисциплінарної команди

### **3. Результати навчання за дисципліною**

Відповідно до освітньо-професійної програми 231.00.03 Моніторинг і оцінка соціальних програм за другим (магістерським) рівнем вищої освіти зі спеціальності 231 Соціальна робота, дисципліна «Експертне оцінювання якості надання соціальних послуг» забезпечує оволодіння такими *програмовими результатами навчання*:

РН 1. Розв'язувати складні задачі і проблеми, що потребують оновлення й інтеграції знань в умовах неповної/недостатньої інформації та суперечливих вимог

РН 5. Збирати та здійснювати кількісний і якісний аналіз емпіричних даних;

РН 7. Застосовувати загальне та спеціалізоване програмне забезпечення для вирішення професійних задач та здійснення наукового дослідження

РН 12. Оцінювати соціальні наслідки політики у сфері прав людини, соціальної інклюзії та сталого розвитку суспільства, розробляти рекомендації стосовно удосконалення нормативно-правового забезпечення соціальної роботи;

РН 14. Визначати методологію прикладного наукового дослідження та застосовувати методи кількісного та якісного аналізу результатів, у тому числі методи математичної статистики

РН 15. Розробляти критерії та показники ефективності професійної діяльності, застосовувати їх в оцінюванні виконаної роботи, пропонувати рекомендації щодо забезпечення якості соціальних послуг та управлінських рішень

РН 16. Розробляти соціальні проекти на високопрофесійному рівні

РНу 22. Оцінювати потреби населення в соціальних послугах та розробляти програми їхнього впровадження та адміністрування в територіальній громаді.

#### 4. Структура навчальної дисципліни

##### Тематичний план для заочної форми навчання

Назва змістових модулів, тем	Усього	Розподіл годин між видами робіт						Самостійна
		Аудиторна:						
		Лекції	Семінари	Практичні	Лабораторні	Індивідуальні		
<b>Модуль 1. Методологічні основи оцінювання якості надання соціальних послуг</b>								
Тема 1. Методологія оцінювання соціальної послуги	16	2	-	4	-	-	10	
Самостійна робота 1. Розробка методології експертного оцінювання якості надання соціальних послуг	16	-	-	-	-	-	16	
Модульний контроль								
Разом	32	2	-	4	-	-	26	
<b>Модуль 2. Експертне оцінювання послуг соціального обслуговування та соціальної підтримки</b>								
Тема 2. Методика оцінювання послуг соціального обслуговування та соціальної підтримки	14	2	-	2	-	-	10	
Самостійна робота 2. Розробка матриці оцінювання якості послуги соціального обслуговування / соціальної підтримки	8	-	-	-	-	-	8	
Самостійна робота 3. Розробка інструментарію оцінювання якості послуги соціального обслуговування / соціальної підтримки	8	-	-	-	-	-	8	
Модульний контроль								
Разом	30	2	-	2	-	-	26	
<b>Модуль 3. Експертне оцінювання якості надання послуг соціальної профілактики та комплексних спеціалізованих послуг</b>								
Тема 3. Методика оцінювання послуги соціальної профілактики та комплексних спеціалізованих послуг	10	2	-	2	-	-	6	
Самостійна робота 4. Аналіз результатів оцінювання якості послуги соціальної профілактики	6	-	-	-	-	-	6	
Самостійна робота 5. Розробка методики оцінювання якості комплексної спеціалізованої соціальної послуги	14	-	-	-	-	-	14	
Модульний контроль								
Разом	30	2	-	2	-	-	26	
<b>Модуль 4. Менеджмент оцінювання якості надання соціальних послуг</b>								
Тема 4. Планування та організація процесу оцінювання якості надання соціальних послуг. Управління міждисциплінарною	12	-	-	2	-	-	10	

командою оцінювання							
Самостійна робота 6. Розробка плану експертного оцінювання якості надання соціальної послуги	16	-	-	-	-	-	16
Модульний контроль							
Разом	28	-	-	2	-	-	26
Підготовка та проходження контрольних заходів	-						
Усього	120	6	-	10	-	-	104

## 5. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Методологічні основи оцінювання якості надання соціальних послуг

### Лекція 1. Методологія оцінювання соціальної послуги

Сутність та функції експертного оцінювання якості соціальних послуг як напряму практичної діяльності фахівця з соціальної роботи. Соціальна послуга як об'єкт оцінювання. Оцінювання процесу та результату надання соціальної послуги та її впливу на життєдіяльність окремої особи-отримувача послуги, сім'ї, соціальної групи та громади. Оцінювання якості соціальних послуг та оцінка потреб громади в соціальних послугах, оцінювання соціальної політики та сталого розвитку суспільства. Застосування результатів оцінювання якості надання соціальних послуг з метою удосконалення нормативно-правового забезпечення соціальної роботи.

Зміст соціальної послуги, форми і методи її надання як предмет оцінювання. Критерії ефективності надання соціальної послуги. Рівні оцінювання надання соціальної послуги. Стандарт соціальної послуги як базовий документ розробки методики оцінювання соціальної послуги.

Структура методології оцінювання соціальної послуги. Визначення мети і завдань оцінювання. Аналіз змісту соціальної послуги та побудова теорії змін. Формулювання запитань оцінювання соціальної послуги. Визначення індикаторів та критеріїв оцінювання соціальної послуги. Вибір моделі оцінювання якості соціальних послуг.

Поняття дизайну оцінювання соціальної послуги. Види дизайну оцінювання та можливості їх застосування при оцінюванні якості соціальної послуги. Формування вибірки випадків при оцінюванні діяльності з надання соціальних послуг. Моделювання процесу оцінювання якості соціальної послуги. Етичні аспекти оцінювання якості надання соціальної послуги.

Система методів збору даних оцінювання соціальних послуг. Методи збору якісних і кількісних даних та їх застосування при оцінюванні якості соціальних послуг. Система методів аналізу даних оцінювання соціальної послуги. Кількісний та якісний аналіз даних оцінювання. Застосування спеціального програмного забезпечення при аналізі даних оцінювання якості надання соціальних послуг.

Основні поняття: соціальна послуга, оцінювання, експертне оцінювання, отримувач соціальної послуги, якість соціальної послуги, стандарт соціальної послуги, методологія оцінювання, теорія змін, запитання оцінювання, індикатори оцінювання, критерії оцінювання, модель оцінювання, дизайн оцінювання, вибірка оцінювання, методи оцінювання, етика оцінювання

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2, 3, 4

Додаткові: 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11

Практичне заняття 1. Розробка методології оцінювання якості надання соціальної послуги

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2, 3, 4

Додаткові: 3, 4, 5, 7, 9, 10, 11, 12.

Практичне заняття 2. Вибір дизайну та моделювання процесу оцінювання соціальної послуги

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2, 4

Додаткові: 3, 4, 5, 9, 12.

Змістовий модуль 2. Експертне оцінювання послуг соціального обслуговування та соціальної підтримки

Лекція 2. Методика оцінювання послуг соціального обслуговування та соціальної підтримки.

Послуги, що відносяться до соціального обслуговування. Підстави надання, зміст, форми і методи надання, індикатори оцінювання та критерії ефективності послуг, що відносяться до соціального обслуговування. Основні підходи до оцінювання послуг соціального обслуговування.

Послуги, що відносяться до соціальної підтримки. Підстави надання, зміст, форми і методи надання, індикатори оцінювання та критерії ефективності послуг, що відносяться до соціальної підтримки. Основні підходи до оцінювання послуг соціальної підтримки.

Застосування методів збору та аналізу даних при оцінюванні якості надання соціальних послуг обслуговування і підтримки. Результати оцінювання якості надання соціальних послуг обслуговування і підтримки та їхнє застосування з метою удосконалення соціальної політики, методик надання соціальних послуг, нормативних документів, що регламентують надання соціальних послуг.

Основні поняття: соціальна послуга, соціальне обслуговування, догляд вдома, денний догляд, стаціонарний догляд, підтримуване проживання, паліативний догляд, надання притулку, соціальна підтримка, соціальна адаптація, соціальна реабілітація, соціальний супровід, консультування, соціальна інтеграція, інтегроване навчання, кризове втручання.

Рекомендовані джерела:

Основні: 2, 3, 4

Додаткові: 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12.

Практичне заняття 3. Розробка методики та інструментарію оцінювання якості надання послуг соціального обслуговування та соціальної підтримки

Рекомендовані джерела:

Основні: 2, 3, 4

Додаткові: 3, 7, 8, 9, 10, 11.

Змістовий модуль 3. Експертне оцінювання якості надання послуг соціальної профілактики та комплексних спеціалізованих послуг

Лекція 3. Методика оцінювання послуги соціальної профілактики та комплексних спеціалізованих послуг

Особливості профілактики напряму діяльності соціальних педагогів і фахівців з соціальної роботи, виду втручання та соціальної послуги. Проблеми оцінювання профілактичних втручань та шляхи їхнього подолання. Підстави надання, зміст, форми і методи надання, індикатори оцінювання та критерії ефективності соціальної профілактики як соціальної послуги. Основні підходи до оцінювання результатів соціальної профілактики. Дизайн оцінювання профілактичних послуг. Методи збору та аналізу даних оцінювання послуг соціальної профілактики. Інструментарій оцінювання профілактичних послуг. Застосування спеціального програмного забезпечення в процесі оцінювання якості профілактичних послуг. Впровадження результатів оцінювання профілактичних послуг з метою удосконалення даної діяльності.

Спеціалізовані послуги, що надаються держаними установами, громадськими організаціями та фахівцями з соціальної роботи окремим категоріям отримувачів як об'єкт оцінювання. Підстави надання, зміст, форми і методи надання, індикатори оцінювання та критерії ефективності комплексних спеціалізованих послуг. Основні підходи до оцінювання комплексних спеціалізованих послуг. Взаємозв'язок оцінювання комплексних спеціалізованих послуг та оцінювання соціальних проектів та програм організацій соціальної сфери.

Основні поняття: профілактика, превенція, соціальна профілактика, профілактичне втручання, послуга соціальної профілактики, спеціалізована послуга, комплексна спеціалізована послуга, соціальний проект, соціальна програма.

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2, 3, 4

Додаткові: 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12.

Практичне заняття 4. Методологічна розробка оцінювання якості надання профілактичної та комплексної спеціалізованої послуги

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2, 3, 4

Додаткові: 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 12.



Змістовий модуль 4. Менеджмент оцінювання якості надання соціальних послуг

Практичне заняття 5. Планування та організація процесу оцінювання якості надання соціальних послуг. Управління міждисциплінарною командою оцінювання. Планування та організація процесу оцінювання якості надання соціальних послуг. Управління міждисциплінарною командою оцінювання

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2, 3, 4

Додаткові: 3, 12

## 6. Контроль навчальних досягнень

### 6.1. Система оцінювання навчальних досягнень студентів

Вид діяльності студента	Максимальна к-сть балів за одиницю	Модуль 1		Модуль 2		Модуль 3		Модуль 4	
		кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць
Відвідування лекцій	1	1	1	1	1	1	1	-	-
Відвідування семінарських занять	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Відвідування практичних занять	1	2	2	1	1	1	1	1	1
Робота на семінарському занятті	10	-	-	-	-	-	-	-	-
Робота на практичному занятті	10	2	20	1	10	1	10	1	10
Лабораторна робота (в тому числі допуск, виконання, захист)	10	-	-	-	-	-	-	-	-
Виконання завдань для самостійної роботи	5	1	5	2	10	2	10	1	5
Виконання модульної роботи	25	-	-	-	-	-	-	-	-
Виконання ІНДЗ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Разом		-	28	-	22	-	22	-	16
Максимальна кількість балів: 88									
Розрахунок коефіцієнта: $88:60=1.47$ . Студент набрав X балів; Розрахунок: $X:1,47=$ загальна кількість балів									

## 6.2. Завдання для самостійної роботи та критерії її оцінювання

Самостійна робота 1. Розробка методології експертного оцінювання якості надання соціальних послуг

Розробіть методологію оцінювання якості надання соціальної послуги соціального супроводу сім'ям з дітьми, що перебувають у складних життєвих обставинах, районним центром соціальних служб для сім'ї, дітей і молоді. Спираючись на Державний стандарт послуги соціального супроводу та методичні джерела, обґрунтуйте:

1. Обґрунтуйте предмет оцінювання
2. Сформулюйте мету і завдання оцінювання
3. Складіть теорію змін для даної послуги
4. Сформулюйте запитання оцінювання
5. Визначте індикатори та критерії оцінювання
6. Оберіть та опишіть дизайн оцінювання даної послуги

Виконане завдання розміщується студентом на сторінці електронного курсу у вигляді файлу MS Word.

Критерії оцінювання:

1. Відповідь відповідає завданню – 1 бал
2. Відповідь розкриває всі питання – 1 бал
3. Відповідь відображає повне і коректне розуміння теоретичних і методичних аспектів оцінювання соціальної послуги – 1-2 бали
4. Відповідь відповідає сучасним підходам до методики оцінювання соціальної послуги та етичним нормам – 1 бал

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2, 3, 4

Додаткові: 3, 7, 8, 9, 10, 11

Самостійна робота 2. Розробка матриці оцінювання якості послуги соціального обслуговування / соціальної підтримки

Мета: формування компетентностей, необхідних для методологічної розробки оцінювання якості соціальних послуг соціального обслуговування та соціальної підтримки, що надаються в умовах територіальної громади надавачами соціальних послуг різних форм власності

Завдання: спираючись на державні стандарти соціальних послуг, матеріали курсу та досвід участі у практичних заняттях, розробіть матрицю оцінювання якості надання однієї із наступних соціальних послуг: денного догляду, стаціонарного догляду, підтриманого проживання, паліативного догляду, надання притулку, соціальної адаптації, соціальної інтеграції та реінтеграції, соціальної абілітації та реабілітації, догляду та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних, супроводу під час інклюзивного навчання, супроводу при влаштуванні на роботу:

1. Вкажіть надавача соціальної послуги, діяльність якого може оцінюватись, категорію отримувачів послуги, стейкхолдерів оцінювання
2. Визначте цілі оцінювання
3. Заповніть матрицю оцінювання:

Основні питання оцінювання	Похідні питання підпитання	Вид підпитань	Індикатори	Критерії	Тип даних	Джерело даних
1. ...						
2. ...						
...						

Виконане завдання розміщується студентом на сторінці електронного курсу у вигляді файлу MS Word. Обсяг – до 3-х ст. тексту (шрифт Times New Roman, 14, інтервал – 1,5; при оформленні таблиці розмір шрифту – 12, інтервал – 1)

Критерії оцінювання:

1. Відповідність меті та змісту завдань роботи, повнота, логічність, послідовність – до 2-х балів
2. Відповідь відображає повне і коректне розуміння теоретичних і методичних аспектів оцінювання соціальної послуги – 1 бал
3. Відповідь відповідає сучасним підходам до методики оцінювання соціальної послуги та етичним нормам – 1 бал
4. Оформлення роботи (обсяг, порядок оформлення, технічна компетентність у оформленні матеріалів тощо) відповідає вказаним вимогам – 1 бал

Рекомендовані джерела:

Основні: 2, 3, 4

Додаткові: 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11.

Самостійна робота 3. Розробка інструментарію оцінювання якості послуги соціального обслуговування/соціальної підтримки.

Мета: формування компетентностей, необхідних для методологічної розробки оцінювання якості соціальних послуг соціального обслуговування та соціальної підтримки, що надаються в умовах територіальної громади надавачами соціальних послуг різних форм власності.

Завдання: продовжуйте виконувати завдання розробки методики оцінювання якості надання однієї із соціальних послуг обслуговування або підтримки. Спираючись на результати виконання самостійної роботи 4:

1. Обґрунтуйте дизайн оцінювання обраної соціальної послуги
2. Розробіть відповідно до визначених питань, індикаторів та критеріїв оцінювання один інструмент збору даних, що може бути застосований при проведенні оціночних процедур з певною групою учасників оцінювання (анкету, гайд інтерв'ю, карту спостереження тощо)
3. Обґрунтуйте методи та процедури, що можуть бути застосовані для аналізу даних, отриманих за допомогою розробленого інструменту

Виконане завдання розміщується студентом на сторінці електронного курсу у вигляді файлу MS Word. Обсяг – до 3-х ст. тексту (шрифт Times New Roman, 14, інтервал – 1,5; при оформленні таблиці розмір шрифту – 12, інтервал – 1)

Критерії оцінювання:

1. Відповідність меті та змісту завдань роботи, повнота, логічність, послідовність – до 2-х балів

2. Відповідь відображає повне і коректне розуміння теоретичних і методичних аспектів оцінювання соціальної послуги – 1 бал

3. Відповідь відповідає сучасним підходам до методики оцінювання соціальної послуги та етичним нормам – 1 бал

4. Оформлення роботи (обсяг, порядок оформлення, технічна компетентність у оформленні матеріалів тощо) відповідає вказаним вимогам – 1 бал

Рекомендовані джерела:

Основні: 2, 3, 4

Додаткові: 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11.

Самостійна робота 4. Аналіз результатів оцінювання якості послуги соціальної профілактики.

Мета: розвиток навичок кількісного і якісного аналізу даних оцінювання профілактичних послуг

Завдання: проаналізуйте надані викладачем кількісні та якісні дані, зібрані в ході оцінювання профілактичної послуги, та надайте відповіді на питання оцінювання цієї послуги:

1. Обґрунтуйте застосування щодо наданих даних окремих методів та процедур аналізу для пошуку відповідей на питання оцінювання

2. Проведіть обґрунтовані процедури аналізу із застосуванням відповідного програмного забезпечення

3. Представте отримані таким чином результати у вигляді таблиць та відповідного ілюстративного матеріалу

4. Спираючись на отримані результати надайте та обґрунтуйте відповіді на питання оцінювання

Виконане завдання розміщується студентом на сторінці електронного курсу у вигляді файлу MS Word. Обсяг – до 5-ти ст. тексту (шрифт Times New Roman, 14, інтервал – 1,5; при оформленні таблиці розмір шрифту – 12, інтервал – 1)

Критерії оцінювання:

1. Відповідність меті та змісту завдань роботи, повнота, логічність, послідовність – до 2-х балів

2. Відповідь відображає повне і коректне розуміння теоретичних і методичних аспектів оцінювання соціальної послуги – 1 бал

3. Відповідь відповідає сучасним підходам до методики оцінювання соціальної послуги та етичним нормам – 1 бал

4. Оформлення роботи (обсяг, порядок оформлення, технічна компетентність у оформленні матеріалів тощо) відповідає вказаним вимогам – 1 бал

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2, 3, 4

Додаткові: 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12.

Самостійна робота 5. Розробка методики оцінювання якості спеціалізованої соціальної послуги.

Мета: розвиток компетентностей, необхідних для методологічного обґрунтування оцінювання якості надання комплексних спеціалізованих послуг в умовах установи-надавача соціальних послуг

Завдання: спираючись на державні стандарти соціальних послуг, матеріали курсу та досвід участі у практичних заняттях, розробіть методику оцінювання якості надання однієї із спеціалізованих комплексних послуг для певної категорії отримувачів

1. Вкажіть установу, діяльність якої може оцінюватись, категорію користувачів послуги, зміст послуги, стейкхолдерів її оцінювання
2. Сформулюйте цілі оцінювання
3. Складіть теорію змін для даної послуги
4. Заповніть матрицю оцінювання
5. Обґрунтуйте та опишіть дизайн оцінювання
6. Обґрунтуйте застосування методів збору й аналізу даних оцінювання

Виконане завдання розміщується студентом на сторінці електронного курсу у вигляді файлу MS Word. Обсяг – до 5-ти ст. тексту (шрифт Times New Roman, 14, інтервал – 1,5; при оформленні таблиці розмір шрифту – 12, інтервал – 1)

Критерії оцінювання:

1. Відповідність меті та змісту завдань роботи, повнота, логічність, послідовність – до 2-х балів
2. Відповідь відображає повне і коректне розуміння теоретичних і методичних аспектів оцінювання соціальної послуги – 1 бал
3. Відповідь відповідає сучасним підходам до методики оцінювання соціальної послуги та етичним нормам – 1 бал
4. Оформлення роботи (обсяг, порядок оформлення, технічна компетентність у оформленні матеріалів тощо) відповідає вказаним вимогам – 1 бал

Рекомендовані джерела:

Основні: 2, 4

Додаткові: 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 12

Самостійна робота 6. Розробка плану експертного оцінювання якості надання соціальної послуг

Мета: формування навичок менеджменту оцінювання якості надання соціальних послуг

Завдання: Спираючись на методику, розроблену Вами при виконанні завдань самостійної роботи 5, розробіть план організації та проведення експертного оцінювання відповідної соціальної послуги:

1. Вкажіть установу, діяльність якої може оцінюватись, категорію користувачів послуги, зміст послуги, цілі її оцінювання, обрані дизайн і методи
2. Обґрунтуйте завдання, що мають бути виконані менеджером:
  - а) На при підготовці оцінювання
  - б) В процесі проведення оцінювання
3. Презентуйте поетапний план проведення оцінювання із зазначенням виконавців кожного етапу, терміну його проведення, необхідних ресурсів
4. Обґрунтуйте загальне необхідне фінансове й ресурсне забезпечення діяльності з оцінювання даної послуги
5. Розкрийте функції залучених до оцінювання експертів, фахівців, менеджерів, волонтерів
6. Опишіть механізми координації роботи міждисциплінарної команди оцінювання
7. Запропонуйте заходи із впровадження результатів оцінювання в практику соціальної роботи (надання соціальних послуг)

Виконане завдання розміщується студентом на сторінці електронного курсу у вигляді файлу MS Word. Обсяг – до 5-ти ст. тексту (шрифт Times New Roman, 14, інтервал – 1,5; при оформленні таблиці розмір шрифту – 12, інтервал – 1)

Критерії оцінювання:

1. Відповідність меті та змісту завдань роботи, повнота, логічність, послідовність – до 2-х балів
2. Відповідь відображає повне і коректне розуміння теоретичних і методичних аспектів оцінювання соціальної послуги – 1 бал
3. Відповідь відповідає сучасним підходам до методики оцінювання соціальної послуги та етичним нормам – 1 бал
4. Оформлення роботи (обсяг, порядок оформлення, технічна компетентність у оформленні матеріалів тощо) відповідає вказаним вимогам – 1 бал

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2, 3, 4

Додаткові: 3, 12

### 6.3. Форми проведення модульного контролю та критерії оцінювання.

Модульний контроль не передбачений навчальним планом

#### 6.4. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання.

##### Екзамен

Формою підсумкового контролю навчальної дисципліни є екзамен. Екзамен проводиться за допомогою тестування на платформі <https://elearning.kubg.edu.ua/>

Зміст підсумкового контролю: проведення підсумкового тестування включає контроль теоретичної і практичної підготовки студента з програмного матеріалу навчальної дисципліни.

Підсумковий тест включає випадкові питання різного рівня складності за всіма змістовими модулями.

*Види тестових завдань:*

- Із вибором однієї правильної відповіді.
- Із вибором трьох або чотирьох правильних відповідей.
- На встановлення відповідності запропонованих наборів тверджень.
- Творче завдання (есе)

Критерії оцінювання:

Правильна відповідь на тестове питання - 1 бал

Виконання практичного завдання - до 10 балів, зокрема

- Відповідь в цілому відповідає поставленому завданню - 4 бали
- Студент продемонстрував здатність аналізувати контекст впровадження, зміст, форми та методи надання соціальної послуги, визначати питання її оцінювання - 2 бали
- Студент продемонстрував здатність визначати індикатори (показники) якості надання соціальної послуги та обґрунтовувати дизайн та методи її оцінювання, розробляти відповідний інструментарій, аналізувати дані оцінювання та інтерпретувати його результати - 2 бали
- Відповідь відповідає сучасним підходам до методики оцінювання якості надання соціальної послуги та етичним нормам - 2 бали

Оцінка за підсумковий тест може складати від 0 (min) балів до 40 (max) балів

##### **Загальні критерії оцінювання:**

38-40 балів - виставляється при наявності правильних відповідей на майже всі питання з різним рівнем складності. Студент демонструє ґрунтовне знання матеріалу, його розуміння. Чітко відповідає на запитання, не допускає помилок у розумінні та використанні наукової термінології.

25-37 балів – виставляється при достатньому рівні обізнаності студентів у відповідях на запитання. В цілому студент демонструє ґрунтовні знання основного матеріалу питань, але допускає незначні помилки при перевірці знань. Правильно відповідає на більшість запитань.

11-24 балів – виставляється при неповному володінні навчальним матеріалом. Студент демонструє фрагментарність у знаннях, непослідовно відповідає на запитання, може недостатньо орієнтуватись у основних поняттях навчальної дисципліни. Надає правильні відповіді на половину та менше запропонованих завдань.

1-10 балів – виставляється у разі недостатнього володіння навчальним матеріалом. Студент допускає помилки у відповідях на питання; неправильно орієнтується в основних поняттях та змісті дисципліни.

#### 6.5. Орієнтовний перелік питань для семестрового контролю.

1. Сутність та функції експертного оцінювання якості соціальних послуг як напряму практичної діяльності фахівця з соціальної роботи
2. Соціальна послуга як об'єкт оцінювання
3. Результативність, якість та ефективність надання соціальної послуги
4. Функції оцінювання якості надання соціальної послуги
5. Взаємозв'язок оцінювання якості соціальних послуг та оцінки потреб громади в соціальних послугах, оцінювання соціальної політики та сталого розвитку суспільства
6. Застосування результатів оцінювання якості надання соціальних послуг
7. Зміст соціальної послуги, форми і методи її надання як предмет оцінювання
8. Результати та вплив надання соціальної послуги як предмет оцінювання
9. Критерії та показники (індикатори) якості надання соціальної послуги
10. Стандарт соціальної послуги як базовий документ розробки методики оцінювання соціальної послуги
11. Структура методології оцінювання соціальної послуги
12. Визначення мети і завдань оцінювання якості надання соціальної послуги
13. Аналіз контексту та змісту надання соціальної послуги
14. Побудова теорії змін щодо соціальної послуги, що оцінюється
15. Формулювання запитань оцінювання якості надання соціальної послуги
16. Визначення індикаторів та критеріїв оцінювання соціальної послуги
17. Обґрунтування дизайну оцінювання соціальної послуги
18. Види дизайну оцінювання та можливості їх застосування при оцінюванні якості надання соціальної послуги
19. Формування вибірки випадків при оцінюванні діяльності з надання соціальних послуг
20. Моделювання процесу оцінювання якості надання соціальної послуги
21. Етичні аспекти оцінювання якості надання соціальної послуги
22. Система методів збору даних оцінювання соціальних послуг.
23. Методи збору якісних даних та їх застосування при оцінюванні якості надання соціальних послуг.
24. Методи збору кількісних даних та їх застосування при оцінюванні якості надання соціальних послуг.



25. Кількісний та якісний аналіз даних оцінювання якості надання соціальної послуги
26. Застосування спеціального програмного забезпечення при аналізі даних оцінювання якості надання соціальних послуг
27. Індикатори оцінювання та критерії якості надання послуг, що відносяться до соціального обслуговування
28. Розробка методології оцінювання якості надання соціальної послуги соціального обслуговування
29. Вибір дизайну та моделювання процесу оцінювання якості соціальної послуги соціального обслуговування
30. Аналіз результатів оцінювання якості надання послуги соціального обслуговування
31. Індикатори оцінювання та критерії якості надання послуг, що відносяться до соціальної підтримки
32. Розробка методології оцінювання якості надання соціальної послуги соціальної підтримки
33. Вибір дизайну та моделювання процесу оцінювання якості соціальної послуги соціальної підтримки
34. Аналіз результатів оцінювання якості надання послуги соціальної підтримки
35. Індикатори оцінювання та критерії якості надання послуг, що відносяться до соціальної профілактики
36. Розробка методології оцінювання якості надання соціальної послуги соціальної профілактики
37. Вибір дизайну та моделювання процесу оцінювання якості соціальної послуги соціальної профілактики
38. Аналіз результатів оцінювання якості надання послуги соціальної профілактики
39. Індикатори оцінювання та критерії якості надання комплексних спеціалізованих соціальних послуг
40. Розробка методології оцінювання якості надання комплексних спеціалізованих соціальних послуг
41. Вибір дизайну та моделювання процесу оцінювання якості комплексних спеціалізованих соціальних послуг
42. Аналіз результатів оцінювання якості надання комплексних спеціалізованих соціальних послуг
43. Процес організації експертного оцінювання якості надання соціальних послуг
44. Розробка плану проведення оцінювання якості надання соціальних послуг
45. Залучення необхідних ресурсів, працівників та організаційна підготовка оцінювання соціальної послуги
46. Функції та обов'язки долучених фахівців при проведенні експертного оцінювання якості соціальних послуг.
47. Координація діяльності та управління персоналом й ресурсами про проведенні експертного оцінювання якості надання соціальних послуг.

48. Організація міждисциплінарної команди оцінювання якості надання соціальних послуг
49. Особливості взаємодії із партнерами, замовниками, отримувачами послуг, стейкхолдерами в процесі оцінювання якості надання соціальних послуг
50. Організація впровадження результатів оцінювання якості надання соціальних послуг в практичній соціальній роботі, в діяльності надавачів соціальних послуг та суб'єктів соціальної політики на рівні громади.

#### 6.6. Шкала відповідності оцінок

Рейтингова оцінка	Оцінка за 100-бальною шкалою	Значення оцінки
A	90-100 балів	Відмінно – відмінний рівень знань (умінь) в межах обов'язкового матеріалу з, можливими, незначними недоліками
B	82-89 балів	Дуже добре – достатньо високий рівень знань (умінь) в межах обов'язкового матеріалу без суттєвих (грубих) помилок
C	75-81 балів	Добре – в цілому добрий рівень знань (умінь) з незначною кількістю помилок
D	69-74 балів	Задовільно – посередній рівень знань (умінь) із значною кількістю недоліків, достатній для подальшого навчання або професійної діяльності
E	60-68 балів	Достатньо – мінімально можливий допустимий рівень знань (умінь)
FX	35-59 балів	Незадовільно з можливістю повторного складання – незадовільний рівень знань, з можливістю повторного перескладання за умови належного самостійного доопрацювання
F	1-34 балів	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням курсу – досить низький рівень знань (умінь), що вимагає повторного вивчення дисципліни

## 7. Навчально-методична картка дисципліни

Заочна форма навчання. Разом: 120 год., лекції – 6 год., практичні заняття – 10 год., самостійна робота – 104 год., семестровий контроль – екзамен

Кількість модулів	1	2	3	4
Назва модуля	Методологічні основи оцінювання якості надання соціальних послуг	Експертне оцінювання послуг соціального обслуговування та соціальної підтримки	Експертне оцінювання якості надання послуг соціальної профілактики та комплексних спеціалізованих послуг	Менеджмент оцінювання якості надання соціальних послуг
К-ть балів	28	22	22	16
Теми лекцій	1. Методологія оцінювання соціальної послуги (1 бал)	2. Методика оцінювання послуг соціального обслуговування та соціальної підтримки (1 бал)	3. Методика оцінювання послуги соціальної профілактики та комплексних спеціалізованих послуг (1 бал)	
Теми семінарських занять	-	-	-	-
Теми практичних занять	1. Розробка методології оцінювання якості надання соціальної послуги (11 балів) 2. Вибір дизайну та моделювання процесу оцінювання соціальної послуги (11 балів)	3. Розробка методики та інструментарію оцінювання якості надання послуг соціального обслуговування та соціальної підтримки (11 балів)	4. Методологічна розробка оцінювання якості надання профілактичної та комплексної спеціалізованої послуги (11 балів)	5. Планування та організація процесу оцінювання якості надання соціальних послуг. Управління міждисциплінарною командою оцінювання (11 балів)
Самостійна робота	5 балів	10 балів	10 балів	5 балів
Види поточного контролю	-	-	-	-
Розрахунок	Максимальна кількість балів: 88. Розрахунок коефіцієнта: $88:60=1.47$ . Студент набрав X балів; Розрахунок: $X:1,47=$ XX балів + бали за екзамен (має 40) = загальна кількість балів			

## 8. Рекомендовані джерела

### Основні:

1. Моніторинг і оцінювання: Заради чого? Яким чином? З яким результатом? Навчальний посібник / Автори: Ю.Дукач, З.Кияниця, Й. Конечна-Саламатін та ін. К.: МБФ «Альянс громадського здоров'я», 2018. 177 с.
2. Шлях до результатів: планування та проведення ефективних оцінювань розвитку. – Морра Імас Л.Дж., Ріст Р.К. К.: МБФ «Міжнародний Альянс з ВІЛ/СНІД в Україні», 2015. 580 с.
3. Шинкарук В.Д., Пеша І.В., Сопівник І.В., Галайдюк В.В., Кошук О.Б. Моніторинг і оцінка у соціальній роботі: навчальний посібник. К.: «Компринт», 2022. 360 с.
4. Ярошенко А.О. Особливості надання медичних та соціальних послуг для вразливих категорій населення з використанням гендерно-чутливого підходу: Навч. посіб. / Ярошенко А.О., Варбан М.Ю., Шульга Л.О. та ін.; за заг. ред. Ярошенко А.О. К.: МБФ «Альянс громадського здоров'я», 2017. 112 с.

### Додаткові:

1. Зверева І.Д. Оцінка потреб дитини та її сім'ї: від теорії до практики: Навч. посіб. У 2-х част. / Зверева І.Д., Кияниця З.П., Кузьминський В.О., Петрочко Ж.В. К.: Задруга, 2011. Част. I. 244 с.
2. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації / За заг. Ред. І.Зверевої, Ж.В.Петрочко. К.: Фенікс, 2007. 528 с.
3. Дослідження у соціальній роботі: Антологія [упор. Т. Семигіна]. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2021. 203 с..
4. Лютий В. П., Гаврилюк К. О. Критерії оцінювання якості соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи. Випуск 75. 2020. С. 115-121
5. Лютий, В., Павлик, О. Критерії оцінювання якості послуги патронату над дитиною. Social Work and Education. Vol. 7, No. 3. Ternopil-Aberdeen, 2020. pp. 263-278.[http://journals.urau.ua/swe/article/view/2520-6230.20.3.2./pdf\\_55](http://journals.urau.ua/swe/article/view/2520-6230.20.3.2./pdf_55)
6. Лютий В.П., Петрович В.С. Профілактична “Програма 15”: досвід упровадження та оцінювання . Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи. Випуск 81’2021. С.148-154 . URL : <http://chasopys.ps.npu.kiev.ua/archive/81/34.pdf>
7. Blom B. The evaluation of quality in social-work practice / Björn Blom, Stefan Morén. // NORDIC JOURNAL of SOCIAL RESEARCH. URL: <https://journals.hioa.no/index.php/njsr/article/view/2062/1868>
8. Collecting and analyzing evaluation data / Cynthia A. Olney, Susan J. Barnes. - Seattle, Wash. : National Network of Libraries of Medicine, Outreach Evaluation Resource Center ; [Bethesda, Md.] : National Library of Medicine, 2013.

9. Gertler P.J., Martinez S., Premand P., Rawlings L.B., Vermeersch C. M. J. Impact Evaluation in Practice: Second Edition . International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2016. 337 p.
10. Kiefer L. How Social Work Practitioners Evaluate their Practice / Leah Kiefer (St. Catherine University). URL: [https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1551&context=msw\\_papers](https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1551&context=msw_papers)
11. Planning outcomes-based outreach projects / Cynthia A. Olney, Susan J. Barnes. - Seattle, Wash : National Network of Libraries of Medicine, Outreach Evaluation Resource Center ; [Bethesda, Md.] : National Library of Medicine, 2013.
12. Ten Steps to a Results-Based Monitoring and Evaluation System. A Handbook for Development Practitioners / Jody Zall Kusek Ray C. Rist. 2004

**9. Додаткові ресурси (за наявності)**

Українська асоціація оцінювання. URL : <http://www.ukreval.org/ua/>  
Електронний курс на сайті: <http://elearning.kubg.edu.ua/>