

Київський університет імені Бориса Грінченка  
Факультет психології, соціальної роботи та спеціальної освіти

Кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор з науково-методичної та  
навчальної роботи

Олексій ЖИЛЬЦОВ

« 05 » 09 2022 р.



## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Технологія оцінки якості роботи організацій соціальної сфери»

для студентів

спеціальності	231 Соціальна робота (шифр і назва спеціальності (тей))
освітнього рівня	першого (бакалаврського) (назва освітнього рівня, ОКР)
освітньої програми	231.00.01 Соціальна робота (шифр і назва освітньої програми)
спеціалізації (за наявності)	(назва спеціалізації)



Київ – 2022

**Розробник:** Світлана САПІГА, кандидат педагогічних наук, старший викладач кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи.

**Викладач:** Світлана САПІГА, кандидат педагогічних наук, старший викладач кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи.

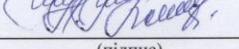
Робочу програму схвалено на засіданні кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи

Протокол від 17.01.2022 року, № 2

Завідувач кафедри  Тетяна ЛЯХ  
(підпис)


Робочу програму погоджено з гарантом освітніх програм 231.00.01  
Соціальна робота першого (бакалаврського) рівня вищої освіти  
(назва освітньої програми)

14.01. 2022 р.

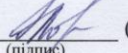
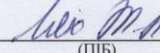
Керівник освітньої програми  Наталія КЛІШЕВИЧ  
(підпис)

Робочу програму перевірено

01.02. 2022 р.

Заступник директора/декана  Роман ПАВЛЮК  
(підпис)

Пролонговано:

на 2022/2023 н. р.  (підпис) ( (ПІБ)), «29» 08 2022 р., протокол № 15

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
Вид дисципліни	основна
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська
Загальний обсяг кредитів / годин	6/180
Курс	3, 4
Семестр	6,7
Кількість змістових модулів з розподілом:	6
Обсяг кредитів	180
Обсяг годин, в тому числі:	-
Аудиторні	84
Модульний контроль	12
Семестровий контроль	-
Самостійна робота	84
Форма семестрового контролю	залік

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни.

Мета навчальної дисципліни – ознайомити студентів з специфічними особливостями та принципами організації соціальної роботи в спеціалізованих службах, розкрити нормативні та організаційно-технологічні засади діяльності неурядових організацій соціальної сфери, підготувати студентів до оцінювання якості організацій соціальної сфери, та ознайомити з основами здійснення моніторингу та оцінювання якості надання соціальних послуг.

Завдання навчальної дисципліни:

- систематизація теоретичних знань щодо специфіки діяльності та моделей надання соціальних послуг державними та неурядовими організаціями в соціальній сфері; вивчення напрямів їх діяльності та особливостей організації надання соціальних послуг у різних сферах суспільного життя.
- вивчення й аналіз законодавчої бази України щодо системи надання соціальних послуг, державного стандарту надання соціальних послуг та методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг;
- формування у студентів базових знань з теорії та методології управління якістю, принципів побудови та функціонування систем управління якістю;
- вивчення теоретичних засад організації з позиції формування її законів, принципів, ознак, дослідження теоретичних засад організації як об'єкта управління, виявлення сутності організаційного проектування як процесу формування організаційної структури.

Відповідно до освітньо-професійної програми 231.00.01 Соціальна робота за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти зі спеціальності 231 Соціальна робота, дисципліна «Технології оцінки якості роботи організацій соціальної сфери» забезпечує *формування таких загальних та фахових компетентностей:*

ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 14. Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.

СК 8. Здатність застосовувати сучасні експериментальні методи роботи з соціальними об'єктами в польових і лабораторних умовах.

СК 19. Здатність оцінювати результати та якість професійної діяльності у сфері соціальної роботи.

СК 25. Здатність добирати і застосовувати різні методи соціальної експертизи та здійснювати стратегічне планування.

### 3. Результати навчання за дисципліною.

Відповідно до освітньо-професійної програми 231.00.01 Соціальна робота за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти зі спеціальності 231 Соціальна робота, дисципліна «Технології оцінки якості роботи організацій соціальної сфери» забезпечує оволодіння такими *програмовими результатами навчання:*

ПРН 23. Конструювати процес та результат соціальної роботи в межах поставлених завдань, використовувати кількісні та якісні показники, коригувати план роботи відповідно до результатів оцінки.

ПРН 24. Знання сутності процедури здійснення оцінки потреб клієнтів.

ПРН 25. Здатність розробляти та впроваджувати соціальні програми/проекти для різних груп отримувачів послуг, здійснювати моніторинг та оцінювання якості надання соціальних послуг.

### 4. Структура навчальної дисципліни

#### Тематичний план для денної форми навчання

Назва змістових модулів, тем	Усього	Розподіл годин між видами робіт					Самостійна
		Аудиторна:					
		Лекції	Семінари	Практичні	Лабораторні	Індивідуальні	
Змістовий модуль 1. Типологія державних організацій соціальної сфери							
Тема 1. Соціальна робота та соціальні послуги базові поняття.	13	2	2	2	-	-	7



Тема 2. Типологія та основні напрями діяльності організацій – надавачів соціальних послуг	15	2	2	4	-	-	7
Модульний контроль	2						
Разом	30	4	4	6	-	-	14
Змістовий модуль 2. Діяльність неурядових організацій в соціальній сфері							
Тема 1. Партнерство з неурядовими організаціями як сучасний суспільний пріоритет	13	2	2	2	-	-	7
Тема 2. Діяльність НУО в соціальній сфері: категоріальний апарат	15	2	2	4	-	-	7
Модульний контроль	2						
Разом	30	4	4	6	-	-	14
Змістовий модуль 3. Поняття якості діяльності організацій соціальної сфери							
Тема 1. Тотальне управління якістю (TQM)	15	2	2	4	-	-	7
Тема 2. Сучасні методи та інструменти управління якістю.	13	2	-	4	-	-	7
Модульний контроль	2						
Разом	30	4	2	8	-	-	14
Змістовий модуль 4. Чинники ефективності діяльності організації соціальної сфери							
Тема 1. Поняття організаційної ефективності	13	2	2	2	-	-	7
Тема 2. Чинники ефективності організації	15	2	2	4	-	-	7
Модульний контроль	2						
Разом	30	4	4	6	-	-	14
Змістовий модуль 5. Показники якості оцінювання соціальних послуг							
Тема 1. Сутність поняття показники якості соціальних послуг.	15	2	4	2	-	-	7
Тема 2. Державні стандарти надання соціальних послуг в Україні	13	2	-	4	-	-	7
Модульний контроль	2						
Разом	30	4	4	6	-	-	14
Змістовий модуль 6. Практикум з проведення оцінки якості роботи організацій соціальної сфери							
Тема 1. Етапи проведення оцінки якості роботи організацій соціальної сфери	13	2	4	-	-	-	7
Тема 2. Оцінка якості роботи організації соціальної сфери	15	-	-	8	-	-	7
Модульний контроль	2						
Разом	30	2	4	8	-	-	14
Усього	180	22	22	40	-	-	84

## 5. Програма навчальної дисципліни

### Змістовий модуль I Типологія державних організацій соціальної сфери

Лекція. Тема 1. Соціальна робота та соціальні послуги базові поняття.

Нормативно–правова база здійснення соціальної роботи: загальна характеристика. Державне регулювання соціальної роботи. Закон України “Про соціальну роботу з дітьми та молоддю”, закон України “Про соціальні послуги”. Міністерства і відомства, які здійснюють соціальну роботу. Міжвідомча і секторальна співпраця у сфері здійснення соціальної роботи.

Соціальні служби для сім’ї, дітей та молоді – полі функціональний суб’єкт соціальної роботи в Україні. Правові умови діяльності центрів соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді. Загальна характеристика соціальних служб, які надають соціальні послуги дітям. Місце і роль центрів соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді в системі державних закладів соціальної роботи. Основні завдання та функції центрів соціальних служб. Структура мережі центрів соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді.

Державний соціальний стандарт соціальної роботи з дітьми, молоддю та різними категоріями сімей.

Мережа соціальних послуг спеціалізованих соціальних формувань за місцем навчання, проживання, праці дітей, молоді, сімей. Особливості організації діяльності спеціалізованих формувань у структурі центрів соціальних служб.

Основні поняття: соціальна сфера, соціальна робота, соціальні служби, спеціалізовані служби, державний стандарт надання соціальних послуг.

Семинарське заняття. Тема 1. Традиційні та інноваційні форми державного влаштування дітей, що потребують соціального захисту.

Практичне заняття. Тема 1. Спеціалізовані соціальні служби підтримки жінок та соціальна робота з бездомними.

Лекція. Тема 2. Типологія та основні напрями діяльності організацій – надавачів соціальних послуг.

Організаційні принципи роботи спеціалізованої служби соціальної підтримки сімей. Функції спеціалізованої служби соціальної підтримки сімей. Робота із сім’ями. Досвід роботи спеціалізованих соціальних служб.

Загальна характеристика соціальних служб, діяльність яких спрямована на запобігання раннього соціального сирітства, соціальну адаптацію дітей–сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування. Особливості організації діяльності закладів соціального спрямування для дітей. Мета, завдання, функції діяльності соціального гуртожитку, центру матері та дитини. Поняття про центри соціально-психологічної допомоги. Категорії населення, яким можуть надаватися термінові соціальні послуги, тимчасовий притулок, харчування. Основні напрями роботи кризових центрів. Види соціальних послуг. Мета та основні завдання кризових центрів. Нормативно-правове регулювання діяльності спеціалізованих закладів соціального спрямування.

Основні поняття: спеціалізовані служби соціального спрямування, напрями діяльності спеціалізованих служб, центри соціально-психологічної допомоги.

Семинарське заняття. Тема 2. Організація соціальної роботи з сім’ями та дітьми, які опинилися в складних життєвих обставинах

Практичне заняття. Тема 2. Спеціалізовані соціальні заклади реабілітації дітей та молоді з інвалідністю.

Практичне заняття. Тема 2. Організація роботи спеціалізованих служб у сфері профілактичної роботи.

## Змістовий модуль II

### Діяльність неурядових організацій в соціальній сфері

Лекція. Тема 1. Партнерство з неурядовими організаціями як сучасний суспільний пріоритет.

Сутність соціального партнерства. Значення партнерства на сучасному етапі суспільного розвитку України. Сектори суспільства. Значення та перспективи партнерства з неурядовими організаціями. Місце неурядових організацій в інноваційних процесах (дінституціоналізація).

Основні поняття: партнерство, третій сектор, неурядові організації, інноваційні процеси (деінституціоналізація).

Семінарське заняття. Тема 1. Нормативний базис функціонування неурядових організацій в Україні.

Практичне заняття. Тема 1. Неурядові організації соціальної сфери, що діють в Україні на всеукраїнському рівні.

Лекція. Тема 2. Діяльність НУО в соціальній сфері: категоріальний апарат.

Види неурядових організацій. Мета та завдання діяльності неурядових організацій. Вектори взаємодії соціального працівника з неурядовими організаціями. Міжсекторальна взаємодія.

Основні поняття: неурядові організації, міжсекторальна взаємодія, вектори взаємодії, мета, завдання діяльності.

Семінарське заняття. Тема 2. Діяльність міжнародних неурядових організацій щодо розв'язання нагальних проблем у соціальній сфері

Практичне заняття. Тема 2. Створення банку даних неурядових організацій в Україні щодо забезпечення прав дітей (всеукраїнський рівень).

Практичне заняття. Тема 2. Інновації та перспективи діяльності неурядових організацій в Україні в сучасних умовах.

## Змістовий модуль III

### Поняття якості діяльності організацій соціальної сфери

Лекція. Тема 1. Тотальне управління якістю (TQM).

Процес впровадження тотального управління якістю, визначення суб'єкта, об'єкта і механізм управління якістю, основні фактори, які впливають на якість. Історія розвитку тотального управління якістю.

Основні поняття: якість, управління якістю, оцінка якості, критерії, система управління якістю.

Семінарське заняття. Тема 1. Етапи впровадження системи управління якістю організацій, принципи оцінки систем якості та їх критерії.

Практичне заняття. Тема 1. Система менеджменту якості SQMS (Scottish Quality Management System).

Практичне заняття. Тема 1. Система стандартизації якості ISO (International Standardization).

Лекція. Тема 2. Сучасні методи та інструменти управління якістю.

Методи та засоби тотального управління якістю. Принципи оцінки систем якості та їх критерії. Досвід впровадження системи тотального управління якістю.

Основні поняття: якість, управління якістю, методи, принципи оцінки якості.

Практичне заняття. Тема 2. Досвід зарубіжних країн в оцінці якості роботи організацій соціальної сфери.

#### Змістовий модуль IV

##### Чинники ефективності діяльності організації соціальної сфери

Лекція. Тема 1. Поняття організаційної ефективності.

Поняття ефективність. Економічна ефективність. Основні підходи до визначення ефективності діяльності організацій. Складові ефективності. Умови ефективності. Система суспільних цінностей, що відповідають потребам суспільного розвитку, здатність системи до виконання функцій цілепокладання (формулювання цілей відповідно до потреб), цілезабезпечення (використання соціально схвалених цілей), досягнення мети, економічності (досягнення певного співвідношення між результатами і витратами), факторної обумовленості (облік зовнішніх і внутрішніх чинників умов функціонування організації).

Основні поняття: ефективність, складові, умови, цілепокладання, чинники функціонування.

Семінарське заняття. Тема 1. Критерії організаційної ефективності та види ефектів.

Практичне заняття. Тема 1. SWOT-аналіз як основний інструмент стратегічного управління, його переваги і недоліки.

Лекція. Тема 2. Чинники ефективності організації.

Групи взаємообумовлених чинників ефективності організації. Загальносистемні чинники, зовнішні чинники, чинники управління розвитком організації. Критичні чинники. Принципи діяльності організації як основа побудови практичної роботи організації. Організаційна культура як чинник, що дозволяє організації опосередковано впливати на ефективність управлінських рішень. Роль організаційного механізму та зовнішнього середовища. Обмеження



інвестиційних ресурсів. Забезпеченість організаційними ресурсами. Програма розвитку організації.

Основні поняття: чинники, ефективність, принципи, ресурси.

Семінарське заняття. Тема 2. Критерії ефективності діяльності організації

Практичне заняття. Тема 2. Методи оцінки ефективності організації.

Практичне заняття. Тема 2. Оцінювання ефективності діяльності організації – практичний аспект.

## Змістовий модуль V

### Показники якості оцінювання соціальних послуг

Лекція. Тема 1. Сутність поняття показники якості соціальних послуг.

Етапи оцінки якості соціальних послуг. Показники якості: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, зручність, повага до отримувача соціальної послуги, професійність. 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.

Основні поняття: оцінка, соціальні послуги, показники якості.

Семінарське заняття. Тема 1. Методи оцінювання якості соціальних послуг.

Практичне заняття. Тема 1. Адресність та індивідуальний підхід, результативність.

Лекція. Тема 2. Державні стандарти надання соціальних послуг в Україні.

Зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальних послуг. Показники якості для надавачів соціальних послуг. Типологія та зміст державних стандартів надання соціальних послуг: державний стандарт денного догляду, державний стандарт соціальної адаптації, державний стандарт консультування, тощо.

Основні поняття: соціальні послуги, державний стандарт, показники якості, зміст, обсяг, умови, порядок надання послуги.

Практичне заняття. Тема 2. Показники якості: своєчасність, доступність та відкритість.

Практичне заняття. Тема 2. Показники: зручність, повага до отримувача соціальної послуги, професійність.

## Змістовий модуль VI

### Практикум з проведення оцінки якості роботи організацій соціальної сфери

Лекція. Тема 1. Етапи проведення оцінки якості роботи організацій соціальної сфери.

Ідентифікація організаційної системи - виявлення особливостей функціонування організації. Визначення функцій, цілей та організаційних ресурсів системи, встановлення вимог, що висуваються, і можливостей їх

задоволення в конкретних умовах. Формування критеріїв і вимірників ефективності — визначення основних напрямів оцінки і критеріїв ефективності.

Процедура формування системи критеріїв та її ранжирування за ступенем впливу на ефективність організації. Оцінка ефективності організаційної системи - розрахунок фактичних значень показників і перетворення одержаних числових оцінок в бали за допомогою шкали корисності. Аналіз ефективності організації — розрахунок резервів зміни ефективності, відносну оцінку значимості критеріїв для підвищення результативності системи, встановлення напрямів її реорганізації.

Основні поняття: організаційна система, етапи оцінки, критерії, показники, аналіз ефективності.

Семинарське заняття. Тема 1. Вибір організації соціальної сфери та планування оцінки якості організації соціальної сфери.

Практичне заняття. Тема 2. Ідентифікація організаційної системи.

Практичне заняття. Тема 2. Формування критеріїв і показників ефективності.

Практичне заняття. Тема 2. Оцінка ефективності організаційної системи.

Практичне заняття. Тема 4. Аналіз ефективності організації.

## Контроль навчальних досягнень

### 6.1. Система оцінювання навчальних досягнень студентів

#### Денна форма навчання

Вид діяльності студента	Максимальна к-сть балів за одиницю	Модуль 1		Модуль 2		Модуль 3		Модуль 4		Модуль 5		Модуль 6	
		кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	максимальна кількість одиниць	кількість одиниць	максимальна кількість одиниць	кількість одиниць
Відвідування лекцій	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
Відвідування семінарських занять	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
Відвідування практичних занять	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
Робота на семінарському занятті	10	2	20	2	20	1	10	2	20	2	20	2	20
Робота на практичному занятті	10	3	30	3	30	4	40	3	30	3	30	4	40
Виконання завдань для самостійної роботи	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
Виконання модульної роботи	25	1	25	1	25	1	25	1	25	1	25	1	25
Разом		87		87		87		87		87		97	
Максимальна кількість балів:												532	

Розрахунок коефіцієнта: Максимально можлива кількість балів: 532 . Коефіцієнт: 5,32. Розрахунок балів, отриманих студентом (приведення до відповідності, де максимум – 100), здійснюється за формулою: $X : 5,32 = \text{кількість балів} - \text{рейтинговий показник успішності студента}$ (де $X$ – кількість балів, отриманих студентом протягом вивчення курсу).	
--	--

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

### Змістовий модуль I. Типологія державних організацій соціальної сфери

#### Самостійна робота 1.

Завдання 1. Скласти словник основних термінів: соціальний захист, соціальне забезпечення, соціальні послуги, соціальна допомога, соціальна підтримка, соціальна служба, спеціалізована соціальна служба, соціальні служби для молоді, соціальні послуги, складні життєві обставини. До кожного терміну підібрати 2-3 визначення. З поданих визначень виділити одне, яке на вашу думку найбільш правильно відображає зміст поняття. Свою думку обґрунтувати.

#### Критерії оцінки:

- завдання виконано у повному обсязі проведений аналіз, співставлення, зроблені висновки, наведені приклади з фільму, в наявності особистісна думка студента – 5 балів.
- завдання виконано у повному обсязі, зроблені висновки – 4 бали.
- завдання виконано у повному обсязі – 3 бали.
- завдання виконано частково – 2 бали.
- завдання виконано поверхово – 1 бал.

### Змістовий модуль II. Діяльність неурядових організацій в соціальній сфері

#### Самостійна робота 2.

Завдання 1. Скласти портфоліо неурядової організації (за вибором).

#### Критерії оцінки:

- завдання виконано у повному обсязі з використанням додаткових наукових джерел інформації, проведений аналіз, співставлення, зроблені висновки, наведені приклади з життя, в наявності особистісна думка студента – 5 балів.
- завдання виконано у повному обсязі з використанням додаткових наукових джерел інформації, проведений аналіз, співставлення, зроблені висновки – 4 бали.
- завдання виконано у повному обсязі з використанням додаткових наукових джерел інформації – 3 бали.
- завдання виконано, спираючись тільки на матеріали лекції – 2 бали.
- завдання виконано частково – 1 бал.

### Змістовий модуль III. Поняття якості діяльності організацій соціальної сфери

### Самостійна робота 3.

Завдання 1. Сформувати показники якості діяльності однієї з організацій соціальної сфери, портфоліо якої створювали в самостійній роботі 2.

#### Критерії оцінки:

- завдання виконано у повному обсязі з використанням додаткових наукових джерел інформації, проведений аналіз, співставлення, зроблені висновки, наведені приклади з життя, в наявності особистісна думка студента – 5 балів.
- завдання виконано у повному обсязі з використанням додаткових наукових джерел інформації, проведений аналіз, співставлення, зроблені висновки – 4 бали.
- завдання виконано у повному обсязі з використанням додаткових наукових джерел інформації – 3 бали.
- завдання виконано, спираючись тільки на матеріали лекції – 2 бали.
- завдання виконано частково – 1 бал.

### Змістовий модуль IV. Чинники ефективності діяльності організації соціальної сфери

### Самостійна робота 4.

Завдання 1. Схематично зобразити організаційну структуру однієї з організацій соціального спрямування (державна організація або неурядова). Графічно схема повинна бути представлена шляхом зображення горизонтальних і вертикальних ліній та блоків. Блоки визначають види діяльності людей, лінії указують на зв'язку між ними. Число горизонтальних блоків вказує, скільки рівнів має організація.

#### Критерії оцінки:

- завдання виконано у повному обсязі з використанням додаткових наукових джерел інформації, проведений аналіз, співставлення, зроблені висновки, наведені приклади з життя, в наявності особистісна думка студента – 5 балів.
- завдання виконано у повному обсязі з використанням додаткових наукових джерел інформації, проведений аналіз, співставлення, зроблені висновки – 4 бали.
- завдання виконано у повному обсязі з використанням додаткових наукових джерел інформації – 3 бали.
- завдання виконано, спираючись тільки на матеріали лекції – 2 бали.
- завдання виконано частково – 1 бал.

## Змістовий модуль V. Показники якості оцінювання соціальних послуг

### Самостійна робота 5.

Завдання 1. Спираючись на державні стандарти соціальних послуг (обрати 10 за вибором студента) вкажіть установи, діяльність яких може оцінюватись та категорія користувачів послуги. Інформація подається у таблиці:

Установа	Соціальна послуга	Категорія користувачів послуги
----------	-------------------	--------------------------------

#### Критерії оцінки:

- завдання виконано у повному обсязі з використанням додаткових наукових джерел інформації, проведений аналіз, співставлення, зроблені висновки, наведені приклади з життя, в наявності особистісна думка студента – 5 балів.
- завдання виконано у повному обсязі з використанням додаткових наукових джерел інформації, проведений аналіз, співставлення, зроблені висновки – 4 бали.
- завдання виконано у повному обсязі з використанням додаткових наукових джерел інформації – 3 бали.
- завдання виконано, спираючись тільки на матеріали лекції – 2 бали.
- завдання виконано частково – 1 бал.

## Змістовий модуль VI. Практикум з проведення оцінки якості роботи організацій соціальної сфери

### Самостійна робота 6.

Завдання 1. Здійснити порівняльну характеристику таких понять: моніторинг, оцінка, експертиза, оцінювання, аудит. Подати результати порівняльної характеристики у табличному вигляді.

#### Критерії оцінки:

- завдання виконано у повному обсязі з використанням додаткових наукових джерел інформації, проведений аналіз, співставлення, зроблені висновки, наведені приклади з життя, в наявності особистісна думка студента – 5 балів.
- завдання виконано у повному обсязі з використанням додаткових наукових джерел інформації, проведений аналіз, співставлення, зроблені висновки – 4 бали.
- завдання виконано у повному обсязі з використанням додаткових наукових джерел інформації – 3 бали.
- завдання виконано, спираючись тільки на матеріали лекції – 2 бали.
- завдання виконано частково – 1 бал.

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

Модульний контроль знань студентів здійснюється після завершення вивчення навчального матеріалу модуля дисципліни. Виконання модульної роботи відбувається в тестовому режимі в ЕНК.

Модульний контроль здійснюється у вигляді тестування.

Студентами пропонуються тестові завдання у кількості 25 питань.

Види тестових завдань:

- із вибором однієї правильної відповіді;
- на встановлення відповідності запропонованих наборів тверджень;
- завдання на розпізнавання та відтворення правильної відповіді по пам'яті;
- завдання на відтворення правильної відповіді (формулювань понять) по пам'яті;
- завдання відкритого типу, що передбачає розгорнуту відповідь.

Критерії оцінювання: виконання тестових завдань – максимум 25 балів.

У залежності від спрямованості модуля (теоретичний або практичний) кількість питань за рівнем складності може змінюватися, але загальна кількість балів у сумі повинна складати 25.

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

Формою проведення семестрового контролю є залік.

### 6.5. Орієнтовний перелік питань для семестрового контролю

Не передбачено навчальним планом.

### 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 «Технології оцінки якості роботи організацій соціальної сфери»**

Модулі	Змістовий модуль I		Змістовий модуль II		Змістовий модуль III		Змістовий модуль IV		Змістовий модуль V		Змістовий модуль VI
Назва модуля	Типологія державних організацій соціальної сфери		Діяльність неурядових організацій в соціальній сфері		Поняття якості діяльності організацій соціальної сфери		Чинники ефективності діяльності організації соціальної сфери		Показники якості оцінювання соціальних послуг		Практикум з проведення оцінки якості роботи організацій соціальної сфери
Кількість балів за модуль	87		87		87		87		87		97
Теми лекцій	1. Соціальна робота та соціальні послуги базові поняття.	2. Типологія та основні напрями діяльності організацій – надавачів соціальних послуг	3. Партнерство з неурядовими організаціями як сучасний суспільний пріоритет	4. Діяльність НУО в соціальній сфері: категоріальний апарат	5. Тотальне управління якістю (TQM)	6. Сучасні методи та інструменти управління якістю	7. Поняття організаційної ефективності	8. Чинники ефективності організації	9. Поняття показників якості соціальних послуг	10. Державні стандарти надання соціальних послуг в Україні	11. Етапи проведення оцінки якості роботи організацій соціальної сфери
Бали	2		2		2		2		2		1
Теми семінарів	1. Традиційні та інноваційні форми державного влаштування дітей, що потребують соціального захисту	2. Організація соціальної роботи з сім'ями та дітьми, які опинилися в складних життєвих обставинах	3. Нормативний базис функціонування неурядових організацій в Україні	4. Діяльність НУО щодо розв'язання нагальних проблем у соціальній сфері	5. Етапи впровадження системи управління якістю організацій, принципи оцінки систем якості та їх критерії.	6. Критерії організаційної ефективності та види ефектів	7. Критерії ефективності діяльності організації	8-9. Методи оцінювання якості соціальних послуг	10-11. Вибір організації соціальної сфери та планування оцінки якості організації соціальної сфери		
Бали	11	11	11	11	11	11	11	22	22		
Теми практичних занять	1. Спеціалізовані соціальні служби підтримки жінок та соціальна робота з бездомними		4. Неурядові організації соціальної сфери, що діють в Україні на всеукраїнському рівні.		7. Система менеджменту якості SQMS (Scottish Quality Management System)		11. SWOT-аналіз як основний інструмент стратегічного управління, його переваги і недоліки		14. Показники якості: адресність та індивідуальний підхід результативність		17. Ідентифікація організаційної системи
	2. Спеціалізовані соціальні заклади реабілітації дітей та молоді з інвалідністю		5. Створення банку даних неурядових організацій в Україні щодо забезпечення прав дітей (всеукраїнський рівень)		8. Система стандартизації якості ISO (International Standardization)		12. Методи оцінки ефективності організації. Метод оцінки 360.		15. Показники якості: своєчасність та відкритість		18. Формування критеріїв і показників ефективності
	3. Організація роботи спеціалізованих служб у сфері профілактичної роботи		6. Інновації та перспективи діяльності неурядових організацій в Україні в сучасних умовах		9-10. Досвід зарубіжних країн в оцінці якості роботи організацій соціальної сфери.		13. Оцінювання ефективності діяльності організації – практичний аспект		16. Показники: зручність повага до отримувача соціальної послуги професійність		19. Оцінка ефективності організаційної системи
											20. Аналіз ефективності організації
Бали	33		33		44		33				44
Самостійна робота	Самостійна робота 1		Самостійна робота 2		Самостійна робота 3		Самостійна робота 4		Самостійна робота 5		Самостійна робота 6
	5		5		5		5		5		5
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 1 (25 балів)		Модульна контрольна робота 2 (25 балів)		Модульна контрольна робота 3 (25 балів)		Модульна контрольна робота 4 (25 балів)		Модульна контрольна робота 5 (25 балів)		Модульна контрольна робота 6 (25 балів)

Максимально можлива кількість балів: **532**.

**Коефіцієнт: 5,32**.

Розрахунок балів, отриманих студентом (приведення до відповідності, де максимум – 100), здійснюється за формулою:  $X_{5,32} = \text{кількість балів} - \text{рейтинговий показник успішності студента}$  (де X – кількість балів, отриманих студентом протягом вивчення курсу).

## 8. Рекомендовані джерела

Основна (базова):

1. Безпалько О.В. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: навч.-метод. комплекс / О. В. Безпалько, І. Д. Зверева, З. П. Кияниця, В. О. Кузьмінський та інш. / за заг. ред.: І. Д. Зверевої, Ж. В. Петрочко – К.: Фенікс, 2007. – 528 с.
2. Безродна С. М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей / Безродна С. М. – Чернівці: ПВКФ «Технодрук», 2017. – 174 с.
3. Глосарій термінів з моніторингу та оцінювання / Горошко А., Нарчинська Т., Озимок І., Тарнай В. – К. : Українська асоціація оцінювання, 2016. – 2-ге вид. – 56 с.
4. Моніторинг і оцінювання: Заради чого? Яким чином? З яким результатом? : навч. посібник / [Ю. Дукач, В. Яцик, З. Кияниця та ін.]. – Київ: ФОП Колесник С.М., 2018. – 176 с.
5. Шлях до результатів: планування та проведення ефективних оцінювань розвитку. – Морра Імас Л.Дж., Піст Р.К. – К.: МБФ «Міжнародний Альянс з ВІЛ/СНІД в Україні», 2015. – 580 с.

Додаткова:

1. Досвід моніторингу та оцінки державної соціальної програми протидії торгівлі людьми в Україні силами громадського суспільства [Electronic resource] / Ольга Швед, Тетяна Лях // *Wojna – konflikt – spór. Obszary rywalizacji w przestrzeni międzynarodowej* : монографія. – 4th ed. – Olsztyn–Lwów, 2021. – P. 40–52. – Mode of access: <http://www.uwm.edu.pl/inp/docs/wojna-4.pdf>.
2. 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.
3. Семигіна Т. Міжнародна соціальна робота: пріоритети та стандарти. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2021. 175 с. URL: <https://bit.ly/3fkRaLt>
4. Теорія організації: Навч. посібник / За ред. І.В. Шереметьєвої. – Дніпропетровськ: НГУ, 2011. – 258 с.
5. Фахівець з оцінювання: стандарти оцінювання та професійні стандарти / Українська асоціація оцінювання. – К. : Українська асоціація оцінювання, 2016. – 31 с.

## 9. Додаткові ресурси (за наявності)

1. Електронний ресурс: Закон України «Про соціальні послуги» URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

2. Електронний ресурс: Закон України «Про громадські об'єднання» URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4572-17#Text>
3. Електронний ресурс: Закон України «Про благодійну діяльність та благодійні організації» URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5073-17#Text>
4. 3. Електронний ресурс: Наказ Міністерства соціальної політики «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» URL : [https://zakononline.com.ua/documents/show/15078\\_15078](https://zakononline.com.ua/documents/show/15078_15078)
5. 3. Електронний ресурс: Українська асоціація оцінювання. URL : <http://www.ukreval.org/ua/>