

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
« 20 » _____ 2022 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Експертне оцінювання якості надання соціальних послуг»

для студентів

спеціальності	231 Соціальна робота
освітнього рівня	другого (магістерського)
освітньої програми	231.00.03 Моніторинг і оцінка соціальних програм



Київ – 2022

Розробник:

Вадим ЛЮТИЙ, кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи

Викладач:

Вадим ЛЮТИЙ, кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи

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

Протокол від «29» 08 20 22 р. № 15
Завідувач кафедри _____ (Тетяна ЛЯХ)
(підпис)

Робочу програму погоджено з гарантом освітньої програми (керівником освітньої програми 231.00.03 Моніторинг і оцінка соціальних програм другого (магістерського) освітнього рівня)

29.08.2022 р.
Керівник освітньої програми _____ (Тетяна ЛЯХ)
(підпис)

Робочу програму перевірено

01.09.2022 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	8 / 240	
Курс	1	-
Семестр	2	-
Кількість змістових модулів з розподілом:	4	
Обсяг кредитів	4	-
Обсяг годин, в тому числі:	120	-
Аудиторні	32	-
Модульний контроль	8	-
Семестровий контроль	-	-
Самостійна робота	80	-
Форма семестрового контролю	Залік	-

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою дисципліни «Експертне оцінювання якості надання соціальних послуг» є формування у студентів компетентностей, необхідних розробки та проведення зовнішнього оцінювання ефективності діяльності установ та організацій, спрямованої на надання соціальних послуг на рівні окремого отримувача (індивіда або сім'ї), соціальної групи та громади.

Завдання дисципліни «Експертне оцінювання якості надання соціальних послуг»:

- Розкрити сучасні підходи до оцінювання якості соціальних послуг;
- Сформувати в учасників навички розробки методології, методики та інструментарію оцінювання соціальної послуги;
- 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;
- 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 231.00.03 Моніторинг і оцінка соціальних програм за другим (магістерським) рівнем вищої освіти зі спеціальності 231 Соціальна робота, дисципліна «Експертне оцінювання якості надання соціальних послуг» забезпечує формування таких загальних та фахових компетентностей:

- ЗК 2. Здатність розробляти і управляти проектами;
- ЗК 3. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконаних робіт;
- ЗК 8. Здатність генерувати нові ідеї (креативність);
- СК 3. Здатність професійно діагностувати, прогнозувати, проектувати та моделювати соціальні ситуації;
- СК 4. Здатність до впровадження методів і технологій інноваційного практикування та управління в системі соціальної роботи;
- СК 5. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (експертами з інших галузей/видів економічної діяльності), налагоджувати взаємодію державних, громадських і комерційних організацій на підґрунті соціального партнерства;
- СК 6. Здатність до оцінки процесу і результату професійної діяльності та якості соціальних послуг;
- СК 8. Здатність до спільної діяльності та групової мотивації, фасилітації процесів прийняття групових рішень;
- 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;
- СК 13. Здатність до формування позитивного іміджу професії, її статусу в суспільстві;
- СК 17. Здатність до ініціювання пропозицій щодо удосконалення нормативно-правового забезпечення соціальної роботи та системи інтегрованих соціальних послуг в громаді;
- СК 18. Здатність до розроблення, управління, моніторингу та оцінки соціальних проектів і програм.

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*:

- ПРН 5. Збирати та здійснювати кількісний і якісний аналіз емпіричних даних;
- ПРН 12. Оцінювати соціальні наслідки політики у сфері прав людини, соціальної інклюзії та сталого розвитку суспільства, розробляти рекомендації стосовно удосконалення нормативно-правового забезпечення соціальної роботи;
- ПРН 15. Розробляти критерії та показники ефективності професійної діяльності, застосовувати їх в оцінюванні виконаної роботи, пропонувати рекомендації щодо забезпечення якості соціальних послуг та управлінських рішень;
- ПРН 21. Володіти знаннями теоретичних основ оцінювання соціальних

програм і проектів, дієвості прийнятих управлінських рішень в галузі соціальної роботи;

ПРН 22. Розробляти програми моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг;

ПРН 23. Оцінювати соціальні програми і проекти національного, регіонального, локального рівнів;

ПРН 24. Розробляти, впроваджувати та здійснювати підтримку системи програмного моніторингу організації.

4. Структура навчальної дисципліни

Тематичний план для денної форми навчання

Назва змістових модулів, тем	Усього	Розподіл годин між видами робіт					
		Аудиторна:					Самостійна
		Лекції	Семінари	Практичні	Лабораторні	Індивідуальні	
Змістовий модуль 1. Методологічні основи оцінювання якості надання соціальних послуг							
Тема 1. Соціальна послуга як предмет оцінювання	2	2	-	-	-	-	-
Тема 2. Методологія оцінювання соціальної послуги	8	2	-	2	-	-	4
Самостійна робота 1. Обґрунтування питань оцінювання якості соціальної послуги	4	-	-	-	-	-	4
Самостійна робота 2. Визначення індикаторів оцінювання якості надання соціальної послуги	4	-	-	-	-	-	4
Тема 3. Дизайн оцінювання соціальної послуги	8	2	-	2	-	-	4
Самостійна робота 3. Обґрунтування дизайну оцінювання якості соціальної послуги	4	-	-	-	-	-	4
Модульний контроль	2						
Разом	32	6	-	4	-	-	20
Змістовий модуль 2. Експертне оцінювання послуг соціального обслуговування та соціальної підтримки							
Тема 4. Методика оцінювання послуг соціального обслуговування та соціальної підтримки	14	2	-	6	-	-	6
Самостійна робота 4. Розробка матриці оцінювання якості послуги соціального обслуговування / соціальної підтримки	6	-	-	-	-	-	6
Самостійна робота 5. Розробка інструментарію оцінювання якості	4						4

послуги соціального обслуговування / соціальної підтримки							
Самостійна робота 6. Аналіз результатів оцінювання послуги соціального обслуговування / соціальної підтримки	4						4
Модульний контроль	2						
Разом	30	2	-	6	-	-	20
Змістовий модуль 3. Експертне оцінювання якості надання послуг соціальної профілактики та комплексних спеціалізованих послуг							
Тема 5. Методика оцінювання послуги соціальної профілактики та комплексних спеціалізованих послуг	14	2	-	6	-	-	6
Самостійна робота 7. Розробка матриці оцінювання якості послуги соціальної профілактики	6	-	-	-	-	-	6
Самостійна робота 8. Аналіз результатів оцінювання якості послуги соціальної профілактики	4	-	-	-	-	-	4
Самостійна робота 9. Розробка методики оцінювання якості комплексної спеціалізованої соціальної послуги	8	-	-	-	-	-	8
Модульний контроль	2						
Разом	34	2	-	6	-	-	24
Змістовий модуль 4. Менеджмент оцінювання якості надання соціальних послуг							
Тема 6. Планування та організація процесу оцінювання якості надання соціальних послуг	10	2	-	4	-	-	4
Самостійна робота 10. Розробка плану експертного оцінювання якості надання соціальної послуги	6	-	-	-	-	-	6
Самостійна робота 11. Розробка презентації результатів та методичних рекомендацій за результатами експертного оцінювання якості соціальних послуг	6	-	-	-	-	-	6
Модульний контроль	2						
Разом	24	2	-	4	-	-	16
Підготовка та проходження контрольних заходів	-						
Усього	120	12	-	20	-	-	80

5. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Методологічні основи оцінювання якості надання соціальних послуг

Лекція 1. Соціальна послуга як предмет оцінювання

Сутність та функції експертного оцінювання якості соціальних послуг як пряму 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. 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.

Основні поняття: соціальна послуга, оцінювання, експертне оцінювання, отримувач соціальної послуги, об'єкт оцінювання, предмет оцінювання, критерії ефективності, якість соціальної послуги, стандарт соціальної послуги.

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 3.

Додаткові: 1, 2, 4, 7

Лекція 2. Методологія 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.

Основні поняття: методологія оцінювання, мета оцінювання, завдання оцінювання, теорія змін, запитання оцінювання, індикатори оцінювання, критерії оцінювання, модель оцінювання.

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2, 3

Додаткові: 3, 4, 6, 7, 8, 9

Практичне заняття 1. Розробка методології оцінювання якості надання соціальної послуги

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2, 3

Додаткові: 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11

Лекція 3. Дизайн оцінювання соціальної послуги

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.

Основні поняття: дизайн оцінювання, вибірка оцінювання, етика оцінювання

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2

Додаткові: 3, 6, 9

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

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2

Додаткові: 3, 6, 9, 10, 11

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

Лекція 4. 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.

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

Додаткові: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10.

Практичне заняття 3. Визначення індикаторів та критерії ефективності оцінювання якості надання послуг соціального обслуговування

Рекомендовані джерела:

Основні: 2, 3

Додаткові: 3, 4, 5, 6, 7, 9.

Практичне заняття 4. Вибір дизайну та розробка інструментарію оцінювання якості надання послуг соціального обслуговування

Рекомендовані джерела:

Основні: 2, 3

Додаткові: 3, 4, 5, 6, 7, 9 .

Практичне заняття 5. Методологічна розробка оцінювання якості надання послуг соціальної підтримки

Рекомендовані джерела:

Основні: 2, 3

Додаткові: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10.

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

Лекція 5. Методика оцінювання послуги соціальної профілактики та комплексних спеціалізованих послуг

Особливості профілактики напряду 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.

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

Додаткові: 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12.

Практичне заняття 6. Визначення індикаторів та критерії ефективності, вибір дизайну оцінювання якості надання послуги соціальної профілактики

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2, 3

Додаткові: 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12.

Практичне заняття 7. Розробка інструментарію оцінювання якості надання послуги соціальної профілактики

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2, 3

Додаткові: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12.

Практичне заняття 8. Методологічна розробка оцінювання якості надання комплексної спеціалізованої послуги

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2, 3

Додаткові: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11

Змістовий модуль 4. Менеджмент оцінювання якості надання соціальних послуг

Лекція 6. Планування та організація процесу оцінювання якості надання соціальних послуг

Основні положення менеджменту експертного оцінювання якості соціальної послуги. Форми організації оцінювання якості соціальної послуги. Розробка плану проведення оцінювання соціальної послуги. Залучення необхідних ресурсів, працівників та організаційна підготовка оцінювання соціальної послуги.

Функції та обов'язки долучених фахівців при проведенні експертного оцінювання якості соціальних послуг. Координація діяльності та управління персоналом й ресурсами про проведенні експертного оцінювання якості надання соціальних послуг. Особливості взаємодії із партнерами, замовниками, отримувачами послуг, стейкхолдерами в процесі оцінювання якості надання соціальних послуг.

Підготовка презентації результатів оцінювання якості соціальної послуги. Підготовка рекомендацій за результатами оцінювання якості надання соціальної послуги. Консультування фахівців за результатами експертного оцінювання якості надання соціальної послуги.

Основні поняття: менеджмент оцінювання, форма організації оцінювання, план оцінювання, ресурси, фахівець з оцінювання, експерт, персонал, партнер, замовник, стейкхолдер.

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2, 3

Додаткові: 3, 6, 7, 8, 9

Практичне заняття 9. Організаційна підготовка експертного оцінювання якості соціальних послуг

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2, 3

Додаткові: 3, 9

Практичне заняття 10. Управління процесом оцінювання якості соціальної послуги

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2, 3, 4

Додаткові: 6, 7, 9

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	3	3	1	1	1	1	1	1
Відвідування семінарських занять	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Відвідування практичних занять	1	2	2	3	3	3	3	2	2
Робота на семінарському занятті	10	-	-	-	-	-	-	-	-
Робота на практичному занятті	10	2	20	3	30	3	30	2	20
Лабораторна робота (в тому числі допуск, виконання, захист)	10	-	-	-	-	-	-	-	-
Виконання завдань для самостійної роботи	5	3	15	3	15	3	15	2	10
Виконання модульної роботи	25	1	25	1	25	1	25	1	25
Виконання ІНДЗ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Разом		-	65	-	74	-	74	-	58
Максимальна кількість балів: 271									
Розрахунок коефіцієнта: $271:100=2,71$. Студент набрав X балів; Розрахунок: $X:2,71=$ загальна кількість балів									

6.2. Завдання для самостійної роботи та критерії її оцінювання

Самостійна робота 1. Обґрунтування питань оцінювання якості соціальної послуги

Мета: розвиток навичок розробки методології оцінювання якості надання соціальної послуги

Завдання: Виконайте завдання першого етапу розробки методики оцінювання якості надання соціальної послуги соціального супроводу сім'ям з дітьми, що перебувають у складних життєвих обставинах, центром надання соціальних послуг у громаді. Спираючись на Державний стандарт послуги соціального супроводу та методичні джерела, обґрунтуйте:

1. Сформулюйте можливі запити щодо проведення оцінювання основними стейхолдерами
2. Складіть теорію змін для даної послуги
3. Сформулюйте питання оцінювання якості надання даної послуги

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)

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

Додаткові: 3, 4, 6, 7, 8, 9

Самостійна робота 2. Визначення індикаторів оцінювання якості надання соціальної послуги

Мета: розвиток навичок розробки методології оцінювання якості надання соціальної послуги

Завдання: Продовжуйте виконувати завдання розробки методики оцінювання якості надання соціальної послуги соціального супроводу сім'ям з дітьми, що перебувають у складних життєвих обставинах, центром надання соціальних послуг у громаді. Спираючись на результати виконання самостійної роботи 1:

1. Визначте індикатори оцінювання якості названої соціальної послуги відповідно до питань її оцінювання
2. Розробіть критерії оцінювання якості названої соціальної послуги відповідно до кожного із індикаторів
3. Оберіть та опишіть модель і дизайн оцінювання

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)

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

Додаткові: 3, 4, 6, 7, 8, 9

Самостійна робота 3. Обґрунтування дизайну оцінювання якості соціальної послуги

Мета: розвиток навичок розробки методології оцінювання якості надання соціальної послуги

Завдання: продовжуйте виконувати завдання розробки методики оцінювання якості надання соціальної послуги соціального супроводу сім'ям з дітьми, що перебувають у складних життєвих обставинах, центром надання соціальних послуг у громаді. Спираючись на результати виконання самостійних робіт 1 і 2:

1. Оберіть та опишіть дизайн оцінювання
2. Обґрунтуйте обсяг, тип та спосіб формування вибірки оцінювання
3. Обґрунтуйте застосування певних методів збору та аналізу даних оцінювання

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)

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

Додаткові: 3, 4, 6, 7, 8, 9

Самостійна робота 4. 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

Додаткові: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10.

Самостійна робота 5. 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. Обґрунуйте 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

Додаткові: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10.

Самостійна робота 6. Аналіз результатів оцінювання послуги соціального обслуговування / соціальної підтримки.

Мета: розвиток навичок кількісного і якісного аналізу даних оцінювання якості послуг соціального обслуговування та соціальної підтримки, що надаються в умовах територіальної громади надавачами соціальних послуг різних форм власності.

Завдання: проаналізуйте надані викладачем кількісні та якісні дані, зібрані в ході оцінювання якості надання соціальних послуг обслуговування та підтримки, та надайте відповіді на питання оцінювання цих послуг:

1. Обґрунтуйте застосування щодо наданих даних окремих методів та процедур аналізу для пошуку відповідей на питання оцінювання
2. Застосуйте відповідні процедури аналізу та представте отримані таким чином результати
3. 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: 2, 3

Додаткові: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10.

Самостійна робота 7. Розробка матриці оцінювання якості послуги соціальної профілактики.

Мета: розвиток компетентностей, необхідних для методологічного обґрунтування оцінювання якості надання профілактичних послуг

Завдання: Спираючись на державні стандарти соціальних послуг, матеріали курсу та досвід участі у практичних заняттях, методичну літературу з соціальної профілактики, розробіть методику оцінювання якості надання послуги соціальної профілактики (здійснення профілактичного втручання) на основі однієї із профілактичних програм:

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. ...						
...						

4. Обґрунтуйте дизайн оцінювання, що може бути застосований в даному випадку

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: 1, 2, 3

Додаткові: 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12.

Самостійна робота 8. 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. Застосуйте відповідні процедури аналізу та представте отримані таким чином результати
3. 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

Додаткові: 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12.

Самостійна робота 9. 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, 3

Додаткові: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11

Самостійна робота 10. 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 9, 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

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

Додаткові: 3, 9

Самостійна робота 11. Розробка презентації результатів та методичних рекомендацій за результатами експертного оцінювання якості соціальних послуг

Мета: формування навичок розробки ілюстративного матеріалу та презентації результатів оцінювання якості надання соціальних послуг

Завдання:

1. На основі статистичних даних оцінювання якості надання соціальної послуги, наданих викладачем, визначте:
 - Які дані найкраще ілюструють відповідь на питання оцінювання
 - Які із цих даних можна використати для презентації результатів оцінювання
2. Зробіть презентацію основних результатів оцінювання за наведеним питанням та рекомендацій щодо поліпшення якості надання соціальної послуги (у форматі MS Word або MS PowerPoint). Файл з виконаним завданням приєднайте до даної форми

Виконане завдання розміщується студентом на сторінці електронного курсу у вигляді файлу MS Word та або MS PowerPoint. Обсяг – до 5 стрінок тексту або до 12 слайдів.

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

Додаткові: 3, 9

6.3. Форми проведення модульного контролю та критерії оцінювання.

Модульний контроль здійснюється у вигляді тестування в електронному курсі.

Студентами пропонуються тестові завдання у кількості від 10 до 25 питань різного ступеню складності.

Види тестових завдань:

- Із вибором однієї правильної відповіді;
- Із вибором декількох правильних варіантів;
- На встановлення відповідності запропонованих наборів тверджень;
- Завдання відкритого типу, що передбачає розгорнуту відповідь.

Критерії оцінювання:

Виконання тестових завдань – максимум 25 балів (виставляється автоматично програмою ADTester у електронному курсі).

6.4. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання.

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)
FХ	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

Денна форма навчання. Разом: 120 год., лекції – 12 год., практичні заняття – 20 год., самостійна робота – 80 год., модульний контроль – 8 год., семестровий контроль – залік (ПМК)

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	65	74	74	58
Теми лекцій	1. Соціальна послуга як предмет оцінювання (1 бал) 2. Методологія оцінювання соціальної послуги (1 бал) 3. Дизайн оцінювання соціальної послуги (1 бал)	4. Методика оцінювання послуг соціального обслуговування та соціальної підтримки (1 бал)	5. Методика оцінювання послуги соціальної профілактики та комплексних спеціалізованих послуг (1 бал)	6. Планування та організація процесу оцінювання якості надання соціальних 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. Визначення індикаторів та критерії ефективності оцінювання якості надання послуг соціального обслуговування (11 балів) 4. Вибір дизайну та розробка інструментарію оцінювання якості надання послуг соціального обслуговування (11 балів) 5. Методологічна розробка оцінювання якості надання послуг соціальної підтримки (11 балів)	6. Визначення індикаторів та критерії ефективності, вибір дизайну оцінювання якості надання послуги соціальної профілактики (11 балів) 7. Розробка інструментарію оцінювання якості надання послуги соціальної профілактики (11 балів) 8. Методологічна розробка оцінювання якості надання комплексної спеціалізованої послуги (11 балів)	9. Організаційна підготовка експертного оцінювання якості соціальних послуг (11 балів) 10. Управління процесом оцінювання якості соціальної послуги (11 балів)
Самостійна робота	15 балів	15 балів	15 балів	10 балів
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)
Розрахунок	Максимальна кількість балів: 271 Розрахунок коефіцієнта: $271:100=2,71$. Студент набрав X балів; Розрахунок: $X:2,71=$ 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. 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. 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>
5. 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.
6. 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.
7. 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
8. 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.
9. Ten Steps to a Results-Based Monitoring and Evaluation System. A Handbook for Development Practitioners / Jody Zall Kusek Ray C. Rist. 2004
10. 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

11. 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.uran.ua/swe/article/view/2520-6230.20.3.2./pdf_55
12. 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>

9. Додаткові ресурси (за наявності)

Українська асоціація оцінювання. URL : <http://www.ukreval.org/ua/>

Електронний курс на сайті: <http://elearning.kubg.edu.ua/>