



Міністерство освіти і науки України
Український державний університет імені Михайла Драгоманова
Факультет соціології та соціальної політики



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ (СИЛАБУС)
«УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ»

Галузь знань
23 Соціальна робота
Спеціальність
231 Соціальна робота
Освітній рівень
перший (бакалавр)

Назва кафедри
та викладач /
викладачі

Кафедра соціальної освіти та соціальної роботи

Викладач: Голубенко Тетяна Олександрівна

Інформація про викладача на сайті факультету: <https://fssp.udu.edu.ua/kafedry/kafedra-sotsialnoi-osvity-ta-sotsialnoi-roboty#sklad-kafedri>

E-mail: t.o.holubenk@udu.edu.ua

I. Основна
мета/цілі
навчання

Оволодіння теоретичними знаннями щодо видів соціальних послуг, їх вартості, умов надання; формування управлінських навичок та навичок проведення оцінки й моніторингу у процесі надання соціальних послуг, опираючись на знання менеджменту у соціальній роботі. Ознайомлення з базовими нормативно-правовими документами та основними теоретичними підходами щодо управління якістю соціальних послуг у територіально-адміністративній громаді в умовах децентралізації.

II. Місце
навчальної
дисципліни в
освітній програмі

Навчальна дисципліна вибіркова

Цикл вибіркової частини

Шифр у навчальному плані: ВВ 2.07

III. Обсяг
навчальної
дисципліни

	Денна форма	Заочна форма
Кількість кредитів	3	3
Загальна кількість годин	90	90
Лекційні заняття	18	4
Семінарські заняття	22	8
Практичні заняття		

**IV. Короткий
зміст навчальної
дисципліни**

Лекційні заняття (18/4)

Змістовний модуль 1.

Тема 1. Сутність понять управління у соціальній роботі (2/1).

Тема 2. Особливості менеджменту соціальних послуг у громаді (1/0)

Тема 3. Державний та недержавний сектор у сфері надання соціальних послуг (0/0).

Змістовний модуль 2.

Тема 4. Закон України «Про соціальні послуги» та особливості його впровадження» (1/1).

Тема 5. Базові документи щодо визначення потреб у соціальних послугах та обрахунку їх вартості для громади (1/0).

Тема 6 Загальні вимоги до формування безкоштовного мінімального пакету соціальних послуг та умови впровадження (1/0).

Змістовний модуль 3.

Тема 8. Загальний огляд функцій Міністерства соціальної політики як основного регулятора ринку соціальних послуг (1/0).

Тема 9. Система соціальних закладів на регіональному та місцевому рівні (1/1).

Тема 10. Громада як замовник соціальних послуг для вразливих категорій населення (1/0).

Змістовний модуль 4.

Тема 11. Сутність мультидисциплінарного підходу у сфері соціальних послуг (1/0).

Тема 12. Соціально-медична модель надання послуг для вразливих категорій населення (1/0).

Тема 13. Соціальне замовлення як форма соціального партнерства у сфері соціальної роботи (1/0).

Змістовний модуль 5.

Тема 14. Моніторинг якості наданих послуг (1/1).

Тема 15. Оцінювання якості наданих послуг: внутрішня та зовнішня оцінка (1/0).

Тема 16. Роль громади в управлінні якістю соціальними послугами (1/0).

Змістовний модуль 6.

Тема 11. Запровадження стандарту надання соціальних послуг та його моніторингу відповідно до їх видів (1/0).

Тема 12. Ліцензування надавачів соціальних послуг (1/0).

Тема 13. Особливості формування бюджету соціальних послуг роботи (1/0).

Семінарські заняття (22/8)

Змістовний модуль 1.

Тема 1. Сутність понять управління у соціальній роботі (2/0).

Тема 2. Особливості менеджменту соціальних послуг у громаді (2/0)

Тема 3. Державний та недержавний сектор у сфері надання соціальних послуг (0/1).

Змістовний модуль 2.

Тема 4. Основні положення Закону України «Про соціальні послуги» (2/0).

Тема 5. Нормативні документи щодо визначення потреб у соціальних послугах та обрахунку їх вартості для громади (2/1).

Тема 6. Загальні вимоги до формування безкоштовного мінімального пакету соціальних послуг та умови впровадження (2/1).

Змістовний модуль 3.

Тема 7. Загальний огляд функцій Міністерства соціальної політики як основного регулятора ринку соціальних послуг (2/1).

Тема 8. Система соціальних закладів на регіональному та місцевому рівні (0/0).

Тема 9. Громада як замовник соціальних послуг для вразливих категорій населення (2/1).

Змістовний модуль 4.

Тема 10. Сутність мультидисциплінарного підходу у сфері соціальних послуг (2/0).

Тема 11. Надання соціально-медичних послуг різним верствам населення (0/1).

Тема 12. Формування соціального замовлення у громаді (1/0).

Змістовний модуль 5.

Тема 13. Планування соціальних послуг (1/1).

Тема 14. Оцінювання якості наданих послуг: внутрішня та зовнішня оцінка. (2/0).

Тема 15. Роль громади у процесі управління якістю соціальних послуг (0/0).

Змістовний модуль 6.

Тема 16. Стандарти соціальних послуг та особливості їх надання (1/1).

Тема 17. Особливості реєстрації надавачів соціальних послуг (0/0).

Тема 18. Державна субвенція на ринку соціальних та медичних послуг (1/0).

Самостійна робота здобувача вищої освіти (50/78)

СР: опрацювання лекційного матеріалу, підготовка до лекційних та семінарських занять, написання реферативних робіт

Змістовний модуль 1.

Тема 1. Сутність понять управління у соціальній роботі (4/6).

Тема 2. Особливості менеджменту соціальних послуг у громаді (4/6)

Тема 3. Державний та недержавний сектор у сфері надання соціальних послуг (4/6).

Змістовний модуль 2.

Тема 4. Закон України «Про соціальні послуги» та особливості його впровадження». (4/6).

Тема 5. Базові документи щодо визначення потреб у соціальних послугах та обрахунку їх вартості для громади (4/6).

Тема 6. Загальні вимоги до формування безкоштовного мінімального пакету соціальних послуг та умови впровадження (4/4).

Змістовний модуль 3.

Тема 7. Загальний огляд функцій Міністерства соціальної політики як основного регулятора ринку соціальних послуг (4/4).

Тема 8. Система соціальних закладів на регіональному та місцевому рівні (4/4).

Тема 9. Роль громади у замовленні соціальних послуг (2/4).

Змістовний модуль 4.

Тема 10. Сутність мультидисциплінарного підходу у сфері соціальних послуг (4/4).

Тема 11. Соціально-медична модель надання послуг для вразливих категорій населення (4/6).

Тема 12. Соціальне замовлення як форма соціального партнерства у сфері соціальної роботи (2/4).

Змістовний модуль 5.

Тема 13. Планування соціальних послуг (1/4).

Тема 14. Оцінювання якості наданих послуг: внутрішня та зовнішня оцінка. (1/4).

Тема 15. Роль громади у процесі управління якістю соціальних послуг (1/2).

Змістовний модуль 6.

Тема 16. Стандарти соціальних послуг та особливості їх надання (1/4).

Тема 17. Особливості реєстрації надавачів соціальних послуг (1/2).

Тема 18. Державна субвенція на ринку соціальних та медичних послуг (1/2).

Детальні теми лекційних, практичних/семінарських занять, питання до заліку/іспиту, теми і завдання для самостійної роботи та інше містяться на курсі у Moodle: <https://moodle.udu.edu.ua/course/view.php?id=5274>

V. Результати навчання

ПРН 16. Застосовувати методи менеджменту для організації власної професійної діяльності та управління діяльністю соціальних робітників і волонтерів, іншого персоналу.

ПРН 22. Демонструвати уміння креативно вирішувати проблеми та приймати інноваційні рішення, мислити та застосовувати творчі здібності до формування принципово нових ідей.

VI. Порядок та критерії оцінювання

Форми і методи поточного контролю

Форма підсумкового контролю – Залік

Поточний контроль

Рейтинговий бал з видів навчальної діяльності																					
	Сем.	Сем.	Сем.	Сем.	Сем.	Сем.	Сем.	Сем.	Сем.	Сем.	Сем.	Сем.	Сем.	Сем.	Сем.	Сем.	Сем.	Сем.	МК	СР	Всього
Д.ф.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	16	30	100
З.ф.			5		5	5	5		5		5		5			5			30	30	100

Позначення: Д.ф. – денна форма; З.ф. -заочна форма; Сем- семінарські заняття; Пр. – практичні заняття; МК – модульний контроль.

Поточний контроль	Присутність на лекційних заняттях, опитування (усні й письмові), доповіді, реферати, творчі роботи (презентації, командні проекти, написання, есе), модульні контрольні роботи
Підсумковий контроль	Залік

Важливі зауваги щодо оцінювання!

Навчальна дисципліна завершується екзаменом, максимальна кількість балів, яку здобувач може набрати протягом семестру, 100 балів.

До початку залікової сесії екзаменаційної сесії здобувач повинен набрати мінімум **35 балів**. Цей бал не означає зарахування, він просто дає здобувачеві право скласти залік чи екзамен. Якщо здобувач не отримав 35 балів, у наступному семестрі він проходить ці навчальні дисципліни повторно на платній основі.

Якщо здобувач отримав незадовільну оцінку під час екзамену, в нього виникає академічна заборгованість. Повторно скласти атестацію він повинен до початку наступного семестру в терміни, визначені деканом. Повторне складання може бути не більше двох разів: перший раз – викладачеві, другий раз – комісії. Якщо здобувач має більше 5-ти академзаборгованостей, він відраховується з університету.

Якщо здобувач не погоджується з оцінкою підсумкової атестації, він може в день оголошення результатів подати в деканат апеляційну заяву. Наступного дня проводиться засідання апеляційної комісії. За письмового екзамена повторне опитування не проводиться. За усного комісія надає здобувачеві право продемонструвати свої знання. Про порядок складання екзаменів, перескладання і оскарження результатів див. Положення про організацію освітнього процесу.

Критерії оцінювання**Під час усних відповідей:**

- повнота розкриття питання; • логіка викладення, культура мовлення; • впевненість та аргументованість; • використання основної та додаткової літератури (підручників, навчальних посібників, журналів, інших періодичних видань тощо); • аналітичні міркування, вміння робити порівняння, аналіз, висновки.

Під час виконання письмових завдань:

- повнота розкриття питання; • цілісність, систематичність, логічна послідовність, вміння формулювати обґрунтовані висновки; • акуратність оформлення письмової роботи; • підготовка матеріалу за допомогою комп'ютерної техніки (комп'ютерних технологій), різних технічних засобів та програм.

Рівень відповідності критеріям

Творчий рівень (90 – 100 балів). Відповідь здобувачів містить повний, розгорнутий, правильний виклад матеріалу з поставленого питання; демонструє знання основних понять і категорій та взаємозв'язку між ними, вірне розуміння змісту основних теоретичних положень; вказує на вміння давати змістовний та логічний аналіз матеріалу з поставленого питання; демонструє знання різних наукових концепцій та підходів щодо певної науково-теоретичної чи науково-практичної проблеми, пов'язаної з поставленим питанням; здатність робити власні висновки в разі неоднозначності, спірного чи проблемного характеру поставленого питання чи проблеми.

Високий рівень (80 – 89 балів). Студент дав досить змістовну відповідь на поставлене питання, але відповідь містить наступні недоліки: - недостатня повнота, незначні неточності чи прогалини при поясненні того чи іншого аспекту питання; - недостатньо детально розкритий предмет запитання, а основні поняття носять тезисний характер; відповідь на ситуаційне завдання є недостатньо аргументованою;

Достатній рівень (70 – 79 балів). Студент дав відповідь на поставлене питання, однак допустив незначні помилки як змістовного характеру, так і при оформленні відповіді на питання, а саме: відтворює основні поняття поверхово, не виокремлює взаємозв'язки; окремі формулювання є нечіткими; міститься інформація, котра не відноситься до змісту екзаменаційного питання.

	Задовільний рівень (65 – 69 балів). Студент дав відповідь на поставлене питання, однак допустив суттєві помилки як змістовного характеру, так і при оформленні відповіді на питання, а саме: зміст відповіді свідчить про прогалини у знаннях з відповідного питання або ж про невірне розуміння окремих аспектів поставленого питання; відповідь викладена недостатньо аргументовано та/або з порушенням правил логіки при поданні матеріалу. Низький рівень (60 – 64 балів). Здобувач засвоїв теми з навчальної дисципліни, але дуже поверхово, володіє навчальним матеріалом на елементарному рівні і фрагментарно, не може самостійно викласти зміст більшості питань курсу. Незадовільний рівень: 35 – 59 балів з можливістю повторного складання. Здобувач частково виконав програму, не засвоїв більшості тем програми курсу, володіє елементарними знаннями з навчальної дисципліни, не вміє логічно, послідовно, грамотно висловлювати думку; 0 – 34 балів з обов’язковим повторним вивченням навчальної дисципліни. Здобувач не виконав більшості завдань програми, не володіє навчальним матеріалом.
VII. Політика курсу	Ґрунтується на засадах академічної доброчесності та визначається системою вимог, які ставляться до здобувачів вищої освіти в УДУ імені Михайла Драгоманова Дні й години для консультацій: консультації проводяться за графіком кафедри.. Обсяги, терміни і порядок відпрацювань: відпрацювати пропуски здобувач може в години консультацій; доскласти/перескласти завдання може протягом семестру; за доскладання й перескладання робіт
VIII. Основні інформаційні ресурси	Основні інформаційні джерела 1. Бражко О.В. Особливості управління якістю і ефективністю надання соціальних послуг на державному та місцевому рівні/ К., Наукові інновації та передові технології, №5(2) 2022. 2. Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII «Про соціальні послуги». Редакція від 27.04.2022, підстава No 2193-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text. 3. ДСТУ ISO 9000:2007 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. – К., Держспоживстандарт України, 2008. 35 с. 4. Методичні рекомендації щодо організації та діяльності об’єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей, які затверджено наказом Міністерства соціальної політики України від 14.06.2018 № 890 (зі змінами згідно з наказом Міністерства соціальної політики України від 18.07.2018 № 1029a).https://docs.google.com/viewer?embedded=true&url=http://www.msp.gov.ua/files/dec/1029a.pdf Психосоціальна підтримка учасників освітнього процесу. Навчально-методичний посібник. / Андрєєнкова В. Л., Войцях Т. В., Гриців І. П., Мельничук В. О., Сабліна Н. О., Флярковська О. В., Харківська Т. А. К., 2023. 149 с. 5. Конспект лекцій з дисципліни «Управління якістю державних і муніципальних послуг» для студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» денної та заочної форм навчання / уклад. В. В. Круглов, В. М. Мороз, Д. А. Терещенко – Харків : НТУ «ХПІ», 2024. – 52 с. 6. Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 № 177 «Деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг». https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/177-2020-%D0%BF#Text.

7. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.

Обговорено та затверджено на засіданні кафедри соціальної освіти та соціальної роботи протокол №8 від 29 січня 2025 року

