

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНБАСЬКА ДЕРЖАВНА МАШИНОБУДІВНА АКАДЕМІЯ
Кафедра менеджменту

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
«Оцінка процесів надання та якості соціальних послуг»

рівень вищої освіти	другий (магістерський)
спеціальність	232 Соціальне забезпечення
назва освітньої програми	Економіка та організація соціального забезпечення
статус	вибіркова


Краматорськ
ДДМА
2020

Робоча програма навчальної дисципліни «Оцінка процесів надання та якості соціальних послуг» для підготовки фахівців за другим (магістерським) рівнем вищої освіти, спеціальності 232 Соціальне забезпечення, освітня програма «Економіка та організація соціального забезпечення».

Розробник:


 О.О.Шевченко, д-р екон. наук, доцент

Гарант спеціальності 232 Соціальне забезпечення:

 І.І. Смирнова, канд. екон. наук, доцент

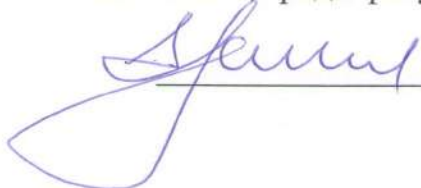
Розглянуто і затверджено на засіданні кафедри економіки підприємства, протокол № 13 від 27.08.2020 р.

В.о. завідувача кафедри:

 Є.О. Підгора, канд. техн. наук, доцент

Розглянуто і затверджено на засіданні Вченої ради факультету економіки та менеджменту протокол № 10-08/20 від 31.08.2020 р.

Голова Вченої ради факультету:

 Є.В. Мироненко, д-р техн. наук, професор

І ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Актуальність вивчення дисципліни у зв'язку із завданнями професійної діяльності та навчання.

В останні роки в сфері соціальної політики України було здійснено спроби до активізації цільових соціальних програм та розробки нових підходів щодо системи соціального захисту населення, важливим компонентом якої є соціальні послуги зростаюча значущість соціальних послуг обумовлена тим об'єктивним фактом, що загострення соціальних проблем внаслідок економічних реформ, політичної боротьби, поглиблення кризових явищ суспільного життя спричинили різку диференціацію населення за рівнем життя, як наслідок, стрімке зростання за чисельністю тих категорій громадян, які потребують допомоги від держави.

Одним із завдань реформа децентралізації В Україні є збільшення ролі й значення місцевого самоврядування у розвитку соціальної сфери. Реформа системи соціальних послуг є найважливішою у сфері соціальної політики за останні 10 років, адже на відміну від інших механізмів соціального захисту (пільги, виплати, соціальні допомоги, житлові субсидії) реально може допомогти людині подолати або мінімізувати наслідки складних життєвих обставин. Система надання соціальних послуг повинна надавати таку соціальну підтримку особам, соціальним групам, яка сприятиме у створенні умов для самостійного розв'язання їхніх життєвих проблем, у відновленні втрачених ними навичок і функцій, у подоланні або мінімізації негативних наслідків таких обставин, які вони не в змозі подолати за допомогою наявних у них ресурсів. Моніторинг та оцінка якості соціальних послуг передбачають міждисциплінарний підхід.

Дисципліна «Оцінка процесів надання та якості соціальних послуг» присвячена питанням обґрунтування практичних рекомендацій для об'єднаних територіальних громад щодо проведення оцінки процесів надання та якості соціальних послуг, розкриваються процедури та специфіка організації оцінки потреб у соціальних послугах в об'єднаних територіальних громадах.

1.2. Мета дисципліни – орієнтована на процес реалізації науково-дослідної, інноваційної, управлінської та прикладної діяльності, формування здатності розв'язувати складні завдання у сфері підготовки спеціалістів з економіки та організації соціального забезпечення, шляхом здобуття знань, умінь та розуміння явищ, які належать до області соціального забезпечення щодо проведення оцінки процесів надання та якості соціальних послуг із застосуванням положень і методів гуманітарних та економічних наук, менеджменту, права, теорії та механізмів соціальної політики за умов невизначеності і необхідності врахування всього комплексу професійних та етичних вимог до фахівців відповідного рівня.

1.3. Завдання дисципліни:

- опанування термінологічного апарату із проведення оцінки процесів надання та якості соціальних послуг з позицій економічного змісту та нормативно-правового визначення;
- набуття навичок співвіднесення змісту теоретико-методологічних аспектів дослідження з регулятивними вимогами до розробки на цій основі плану і процедур господарської та соціальної діяльності;
- формування навичок професійної комунікації й аргументованого дискутування з питань проведення оцінки процесів надання та якості соціальних послуг, пояснення змісту відповідної проблематики в колі фахівців та нефахівців;
- формування навичок самостійного аналізу фактологічного матеріалу, критичного осмислення точок зору на особливості застосування знань щодо проведення оцінки процесів надання та якості соціальних послуг;
- забезпечення вміння узагальнювати та деталізувати окремі факти, явища, механізми, тенденції у соціальному забезпеченні населення в частині проведення оцінки процесів надання та якості соціальних послуг, та робити прогнози щодо їх розвитку.

1.4. Передумови для вивчення дисципліни: складання фахового вступного випробування або вивчення дисциплін «Державна політика соціального захисту та соціального забезпечення», «Організація діяльності із соціального забезпечення»

1.5. Мова викладання: українська

1.6. Обсяг навчальної дисципліни та його розподіл за видами навчальних занять:

Загальний обсяг становить 120 годин (4,0 кредита), в т.ч.:

- денна форма навчання: лекції – 14 годин, лабораторні – 28 годин, самостійна робота студентів – 78 годин;
- заочна форма навчання: лекції – 4 години, лабораторні – 4 години, самостійна робота здобувачів – 112 години.

II ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен продемонструвати достатній рівень сформованості наступних програмних результатів навчання:

проектувати теоретичну модель роботи з об'єктами соціального забезпечення в рамках соціальних служб, організацій, установ (ПРН 5);

організувати спільну діяльність фахівців різних галузей і непрофесіоналів, здійснювати їх підготовку до виконання завдань соціальної допомоги (ПРН 9);

пояснювати та надавати обґрунтовані відповіді населенню щодо форм, методів та засобів надання соціальної допомоги, пенсійного забезпечення та страхування (ПРН 10);

аналізувати ефективність реалізації соціально-економічної підтримки населення та здійснювати відповідну корекцію в межах напряму діяльності (ПРН 13);

розробляти програми навчання та обміну досвідом в системі соціального захисту населення (ПРН 16);

визначати проблеми, тенденції розвитку, сучасний стан системи заходів з соціального захисту та соціального забезпечення внутрішньо переміщених осіб, оцінку потреб громад у соціальних послугах на основі міжнародних та національних принципів і норм (ПРН 20).

Здобувачі вищої освіти, вивчаючи навчальну дисципліну «Оцінка процесів надання та якості соціальних послуг», опановують систему знань і навичок, що дозволяють сформулювати такі спеціальні результати:

у когнітивній сфері:

здобувач здатний продемонструвати знання і розуміння сутності, особливостей та завдань організації соціальних послуг в ОТГ та оцінки процесів надання та якості соціальних послуг;

здобувач здатний продемонструвати знання і розуміння змісту, класифікувати види та ідентифікувати особливості, основних сучасних тенденцій та перспектив становлення професіоналізму в діяльності соціального працівника;

в афективній сфері:

здобувач здатний критично осмислювати лекційний та позалекційний навчальний матеріал; аргументувати на основі теоретичного матеріалу і нормативно-правових документів власну позицію щодо особливостей володіти методами організації науково-дослідної діяльності;

здобувач здатний співпрацювати із іншими студентами та викладачем в процесі обговорення проблемних моментів на лекційних та практичних заняттях, при виконанні і захисті індивідуальних завдань; ініціювати і брати участь у дискусії з питань навчальної дисципліни, розділяти цінності колективної та наукової етики;

у психомоторній сфері:

здобувач вищої освіти здатний самостійно аналізувати і оцінювати теоретичні підходи та нормативні вимоги щодо державного регулювання організації соціальних послуг в ОТГ, оцінки процесів надання та якості соціальних послуг, відслідковувати та прогнозувати тенденції зміни у механізмах такого регулювання;

здобувач здатний слідувати методичним підходам до розрахунку результатів економічного моделювання при здійсненні прогнозних розрахунків, а також планування господарської діяльності;

контролювати результати власних зусиль в навчальному процесі та коригувати (за допомогою викладача) ці зусилля для ліквідації пробілів у засвоєнні навчального матеріалу або формуванні навичок;

самостійно здійснювати пошук, систематизацію, викладення літературного матеріалу та нормативно-правових джерел, розробляти варіанти рішень щодо моделювання економічних та соціальних процесів з

урахуванням регулятивних вимог та звітувати про виконання індивідуальних розрахункових завдань.

III ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні засади організації проведення моніторингу надання соціальних послуг

Тема Т1. Загальна схема моніторингу та оцінювання соціальних послуг
Основні завдання моніторингу. Оцінка з боку користувачів соціальних послуг. Методи експертного оцінювання.

Тема Т2. Законодавчий аспект оцінювання якості та достатності ресурсного забезпечення надання соціальних послуг

Основні елементи оцінювання якості та достатності ресурсного забезпечення надання соціальних послуг. Результати оцінювання соціальних послуг.

Тема Т3. Загальноєвропейська практика визначення результативності роботи з надання соціальних послуг

Визначення оцінювання, його можливості. Принципи оцінювання. Програма оцінювання. Методи оцінювання. Особливості визначення результативності роботи з надання соціальних послуг в різних країнах.

Змістовий модуль 2. Оцінка якості надання соціальних послуг

Тема Т4. Пріоритетні завдання у проведенні оцінки: законодавчий аспект

Досвід у проведенні оцінки якості надання соціальних послуг ВПО.

Тема Т5. Рівень відповідності наданих соціальних послуг затвердженим державним стандартам соціальних послуг.

Національна система моніторингу ситуації з ВПО. Аналіз проблем відповідності наданих соціальних послуг ВПО в ОТГ.

Тема Т6. Етапи проведення оцінки якості соціальних послуг

Оцінка якості надання соціальних послуг різним категоріям населення за етапами відповідно до Постанови Кабміну № 449.

Тема Т7. Методи оцінки якості наданих соціальних послуг

Метод експертних оцінок. Статистичні дослідження.

IV СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Розподіл обсягу дисципліни за видами навчальних занять та темами

№ з/п	Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна / заочна форма)				
		Усього	в т.ч.			
			Л	П (С)	Лаб	СРС
Змістовий модуль 1 Теоретико-методологічні засади організації проведення моніторингу надання соціальних послуг						
1	Загальна схема моніторингу та оцінювання соціальних послуг	20	2		4/2	16/18
2	Законодавчий аспект оцінювання якості та достатності ресурсного забезпечення надання соціальних послуг	20	2		4	14/20
3	Загальноєвропейська практика визначення результативності роботи з надання соціальних послуг	20	2/2		4	14/18
Змістовий модуль 2 Оцінка якості надання соціальних послуг						
4	Пріоритетні завдання у проведенні оцінки: законодавчий аспект	10	2		4	4/10
5	Рівень відповідності наданих соціальних послуг затвердженим державним стандартам соціальних послуг	20	2/2		4/2	14/16
6	Етапи проведення оцінки якості соціальних послуг	10	2		4	4/10
7	Методи оцінки якості наданих соціальних послуг	20	2		4	14/20
Усього годин		120	14/4		28/4	78/112

Л – лекції, П (С) – практичні (семінарські) заняття, Лаб – лабораторні заняття, СРС – самостійна робота студентів.

4.2. Тематика лабораторних занять

№ з/п	Тема заняття
1.	Оцінка з боку користувачів соціальних послуг.
2.	Основні елементи оцінювання якості та достатності ресурсного забезпечення надання соціальних послуг
3.	Особливості визначення результативності роботи з надання соціальних послуг в різних країнах
4.	Досвід у проведенні оцінки якості надання соціальних послуг ВПО
5.	Аналіз проблем відповідності наданих соціальних послуг ВПО в ОТГ
6.	Оцінка якості надання соціальних послуг різним категоріям населення за етапами відповідно до Постанови Кабміну № 449
7.	Метод експертних оцінок

№ з/п	Тема заняття для заочної форми навчання
1.	Загальна схема моніторингу та оцінювання соціальних послуг. Загальноєвропейська практика визначення результативності роботи з надання соціальних послуг
2.	Рівень відповідності наданих соціальних послуг затвердженим державним стандартам соціальних послуг

4.3. Перелік індивідуальних завдань

1) Протягом періоду навчання здобувачі паралельно з аудиторними лекційними і практичними заняттями виконують індивідуальні завдання в вигляді доповіді та презентації, тез доповідей до наукової конференції / семінару та/або наукової статті за обраною тематикою.

2) Протягом періоду навчання здобувачі вищої освіти виконують індивідуальне науково-дослідне завдання, яке передбачає опрацювання та дослідження мінімально необхідних елементів оцінки процесів надання та якості соціальних послуг (огляд міжнародних та європейських стандартів, аналіз і рекомендації для України).

V КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Контроль знань здобувачів здійснюється за рейтинговою накопичувальною (100-бальною) системою, яка передбачає складання обов'язкових контрольних точок.

З навчальної дисципліни «Оцінка процесів надання та якості соціальних послуг», яка завершується заліком, поточна успішність оцінюється, виходячи зі 100 балів. Здобувач, який склав контрольні точки і набрав 55 і більше балів на початок сесії, має право отримати підсумкову оцінку без складання заліку.

Контрольні заходи включають:

поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних і оцінюється сумою набраних балів;

модульний контроль, що проводиться у формі підсумкової контрольної роботи за відповідний змістовий модуль і має на меті оцінку результатів навчання здобувача після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля;

підсумковий/семестровий контроль, що проводиться у формі семестрового заліку, відповідно до графіку навчального процесу.

Оцінювання знань здобувача під час занять та виконання індивідуальних завдань проводиться за такими критеріями:

розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються; ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни; ознайомлення з рекомендованою літературою; вміння поєднувати теорію з практикою при розгляді ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків у процесі виконання індивідуальних завдань та завдань, винесених на розгляд в аудиторії; логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії; здатність проводити критичну та незалежну оцінку певних проблемних питань; вміння здійснювати узагальнення інформації, обґрунтовувати свою власну точку зору та робити висновки; грамотність подачі матеріалу та оформлення роботи.

Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання поза аудиторної самостійної роботи здобувачів є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та обробку, самореалізація на практичних заняттях.

Переведення набраних здобувачем балів за 100-бальною шкалою в оцінки за національною (5-бальною) шкалою та шкалою ECTS здійснюється в відповідності до таблиці:

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи)	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
81 – 89	B	добре	
75 – 80	C		
65 – 74	D	задовільно	
55–64	E		
30–54	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	незараховано з можливістю повторного складання
0 – 29	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	незараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

VI СЕМЕСТРОВИЙ ГРАФІК

Склад і графік складання контрольних точок дисципліни «Оцінка процесів надання та якості соціальних послуг», форми і терміни контролю (спеціальність 232 Соціальне забезпечення) для денної форми навчання

№	Назва і стислий зміст контрольного заходу	Рейтингова оцінка		Тиждень
		min	max	
1	2	3	4	5
1	Аудиторна робота здобувача оцінюється на основі його відповідей на заняттях, активності у роботі протягом семестру. Поточний контроль – усне опитування в ході лекцій та практичних заняттях, оцінювання правильності вирішення тестових та ситуаційних завдань, кейсів на практичних заняттях та при виконанні самостійної роботи. Здобувач здатний продемонструвати критичне осмислення лекційного та позалекційного матеріалу, брати кваліфіковану участь у дискусії з наведенням аргументації.	5	10	1-15
2	Індивідуальне завдання Підготовка презентації за обраною темою і виступ з доповіддю на практичних заняттях, тез доповідей, статті, роботи на конкурс, презентації, виступ з доповіддю на конференції	10	20	6,13
3	Модульна контрольна робота №1 (Здобувач виконує тестові та розрахункові завдання, що відповідають програмним результатам навчання за темами змістового модуля №1)	15	20	7
4	Модульна контрольна робота №2 (Здобувач виконує тестові та ситуаційні завдання, що відповідають програмним результатам навчання за темами змістового модуля №2)	15	20	14
5	Колоквіум	10	30	15
Оцінка поточної успішності за 100-бальною шкалою (коефіцієнт вагомості=0,5)		55	100	
Підсумковий контроль(коефіцієнт вагомості=0,5) (Письмовий залік у разі підвищення рейтингового балу)		55	100	
Загальний рейтинг = 0,5*оцінка поточної успішності+0,5*оцінка підсумкового контролю				

Перелік обов'язкових контрольних точок для оцінювання знань здобувачів заочної форми навчання

№	Назва і стислий зміст контрольного заходу	Рейтингова оцінка	
		min	max
1	Поточний контроль (коефіцієнт вагомості=0,4) Тестова контрольна робота, яка виконується здобувачем індивідуально в системі «Moodle»	55	100
2	Підсумковий контроль (коефіцієнт вагомості=0,6) (Письмовий залік) Здобувач виконав завдання та навів аргументовані відповіді на питання, що відповідають програмним результатам навчання з дисципліни	55	100

VII РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

7.1. Основна література

1. Кобзін Д., Левкіна Г., Луньова О., Черноусов А., Щербань С. Методичний посібник з оцінювання потреб у громадах. Харків: ХІСД, 2020. 248 с.

2. Шевченко О.О., Познякова О.О. Державна політика соціального забезпечення: регуляторні впливи та правовий концепт: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури. 2020. 320 с.

3. Авер'янов В. Б. Державне управління: європейські стандарти, досвід та адміністративне право / за заг. ред. Авер'янова В. Б. К. : Юстініан, 2007. 288с.

4. Основы социальной работы: учеб. для вуз. / под ред. Павленок П. Д. изд. 3-е, испр., доп. М. : Инфра, 2003. 395с.

5. Акімов О.О. Європейський вимір у державному управлінні та його вплив на персонал державної служби // *Державне управління: удосконалення та розвиток*. К.: РВПСУ НАНУ, 2009. URL:<http://www.dy.nauka.com.ua/index.php?operation=1&iid=13>

6. Баранова Н.П., Новікова Т.В. Соціальні стандарти та соціальні гарантії в системі соціальної політики України. ЦПСД. URL: http://cpsr.org.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=42:2010-06-13-21-23-&catid=20:2010-06-13-21-06-26&Itemid=27

7.2. Додаткова література

1. Головатий М. Ф., Панасюк М. Б. Соціальна політика і соціальна робота: термінол.-понят. словн. К.: МАУП, 2005. 560с.

2. Горбулін В. П., Качинський А.Б. Засади національної безпеки України: підручник. К.: Інтертехнологія, 2009. 272с.

3. Гошовська В. А. Соціальна реальність у контексті розбудови

демократичного суспільства: навч. посіб. К.:НАДУ, 2008. 292с.

4. Лопушняк Г.С. Державна соціальна політика як передумова економічного розвитку України: монографія. Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2011. 372 с.

5. Шевченко О. О., Борисполец А.В., Новік Г.М. Механізм захисту як складник соціальної політики держави. *Вісник Одеського національного університету імені І. І. Мечникова. Економіка (Index Copernicus , Research Bible, РИНЦ)*. 2020. Т. 25. Вип. 3 (82). С. 8-12.

6. Шевченко О. О., Кершев В.А., Лашина І.С. Концепція соціального захисту населення: парадигмальні засади змін. *Вчені записки Таврійського нац. ун-ту імені В.І. Вернадського. Серія «Економіка і управління»*. 2020. Том 31 (70). № 4. С. 57-62.

7. Shevchenko O. Development of the national economic system: architecture and inclusive issues. // *New trends in the economic systems management in the context of modern global challenges: collective monograph. VUZF University of Finance, Business and Entrepreneurship. Sofia, 2020. 309 p.*

7.3. Web-ресурси

1. Законодавство України. Веб-портал Верховної Ради України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>
2. Офіційний сайт Міністерства фінансів України. URL: <https://www.minfin.gov.ua/>
3. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbu.gov.ua/>
4. Офіційний сайт Дніпропетровської обласної універсальної наукової бібліотеки. URL: <https://www.libr.dp.ua/>