

Силабус курсу:



СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

## Соціальні послуги

|                                  |                        |
|----------------------------------|------------------------|
| <b>Ступінь вищої освіти:</b>     | Бакалавр               |
| <b>Спеціальність:</b>            | 231 «Соціальна робота» |
| <b>Рік підготовки:</b>           | 3                      |
| <b>Семестр викладання:</b>       | 6                      |
| <b>Кількість кредитів ЄКТС:</b>  | 4.0                    |
| <b>Мова(-и) викладання:</b>      | українська             |
| <b>Вид семестрового контролю</b> | Іспит                  |

**Автор курсу та лектор:**

Побокіна Галина Миколаївна

вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я та по-батькові

к.псих. наук кафедри практичної психології та соціальної роботи

посада

|                    |                   |                           |              |
|--------------------|-------------------|---------------------------|--------------|
| galina0189@ukr.net | +38-066-923-16-16 | Viber за номером телефону | за розкладом |
| електронна адреса  | телефон           | месенджер                 | консультації |

## Анотація навчального курсу

**Цілі вивчення курсу:** Метою лекційних занять за дисципліною є формування теоретичних уявлень про характер і процес надання соціальних послуг, сутність, види та форми надання соціальних послуг, нормативні основи, що регламентують надання соціальних послуг; організацію діяльності фахівця соціальної роботи з надання соціальних послуг та взаємодії в процесі надання соціальних послуг..

**Метою самостійної роботи** за дисципліною є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять, без участі викладача; розвиток творчих здібностей та активізація розумової діяльності студентів; формування в студентів потреби безперервного самостійного поповнення знань; розвиток морально-вольових зусиль; поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти отримують у процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці.

**Результати навчання:** **Знання:** зміст, характер і процес надання соціальних послуг; організаційні форми, цілі, засоби і результати надання соціальних послуг; сутність, види та форми надання соціальних послуг; особливості суб'єктно-об'єктних і суб'єктно-суб'єктних відносин у сфері надання соціальних послуг; зміст, характер і процес формування надання соціальних послуг; соціальні норми, що регламентують надання соціальних послуг; соціальну характеристику основних одержувачів соціальних послуг; організацію діяльності фахівця соціальної роботи з надання соціальних послуг; нормативно-правове забезпечення діяльності з надання соціальних послуг.

**Вміння:** виявляти і оцінювати потреби різних груп населення у соціальних послугах; застосовувати наукові знання та практичні підходи до розробки конкретної соціальної послуги; орієнтуватися в організаційних та

управлінських питаннях щодо надання соціальних послуг; організувати робоче місце та діяльність з надання соціальних послуг різним групам населення; попереджати, а при виникненні конфліктних ситуацій з клієнтом вирішувати їх у відповідності з правовими нормами; забезпечити високу якість надання соціальних послуг у відповідності з діючими стандартами в даній сфері.

**Передумови до початку вивчення:** Для засвоєння дисципліни повинні бути знання з: «Система організації соціальних служб», «Теорія соціальної допомоги», «Теорія соціальної роботи», «Система соціального захисту в Україні», «Практикум з соціальної роботи Прикладні методи в соціальній роботі».

### **Мета курсу (набуті компетентності)**

**Мета викладання дисципліни** є забезпечення успішного засвоєння студентами професійних знань щодо надання різного виду та форм соціальних послуг, здійснення професійної діяльності з надання соціальних послуг, управління нею та організації співробітництва під час надання соціальних послуг.

Вивчення даного навчального курсу призначене для формування, удосконалення та розвитку у здобувача вищої освіти наступних компетентностей:

1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.
3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
5. Здатність планувати та управляти часом.
6. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.
9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.
10. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.
11. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.
12. Здатність приймати обґрунтовані рішення.
13. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети
14. Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.
15. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.
1. Знання і розуміння сутності, значення і видів соціальної роботи та основних її напрямів (психологічного, соціально-педагогічного, юридичного, економічного, медичного).
3. Знання і розуміння нормативно-правової бази стосовно соціальної роботи та соціального забезпечення.
4. Здатність до аналізу соціально-психологічних явищ, процесів становлення, розвитку та соціалізації особистості, розвитку соціальної групи і громади.
5. Здатність до виявлення, соціального інспектування і оцінки потреб вразливих категорій громадян, у тому числі які опинилися в складних життєвих обставинах.
6. Знання і розуміння організації та функціонування системи соціального захисту і соціальних служб.
9. Здатність оцінювати соціальні проблеми, потреби, особливості та ресурси клієнтів.
10. Здатність розробляти шляхи подолання соціальних проблем і знаходити ефективні методи їх вирішення.
11. Здатність до надання допомоги та підтримки клієнтам із врахуванням їх індивідуальних потреб, вікових відмінностей, гендерних, етнічних та інших особливостей.
16. Здатність дотримуватися етичних принципів та стандартів соціальної роботи.
17. Здатність виявляти і залучати ресурси організацій партнерів з соціальної роботи для виконання завдань професійної діяльності.
18. Здатність до генерування нових ідей та креативності у професійній сфері.

20. Здатність до сприяння підвищенню добробуту і соціального захисту осіб, здійснення соціальної допомоги та надання підтримки тим, хто перебуває у складних життєвих обставинах.

Що забезпечується досягненням наступних програмних результатів навчання:

3. Ідентифікувати, формулювати і розв'язувати завдання у сфері соціальної роботи, інтегрувати теоретичні знання та практичний досвід.
4. Формулювати власні обґрунтовані судження на основі аналізу соціальної проблеми.
5. Теоретично аргументувати шляхи подолання проблем та складних життєвих обставин, обирати ефективні методи їх вирішення, передбачати наслідки.
6. Розробляти перспективні та поточні плани, програми проведення заходів, оперативно приймати ефективні рішення у складних ситуаціях.
9. Використовувати відповідні наукові дослідження та застосовувати дослідницькі професійні навички у ході надання соціальної допомоги.
15. Приймати практичні рішення для покращення соціального добробуту та підвищення соціальної безпеки.
19. Виявляти сильні сторони та залучати особистісні ресурси клієнтів, ресурси соціальної групи і громади для розв'язання їх проблем, виходу із складних життєвих обставин.
22. Демонструвати уміння креативно вирішувати проблеми та приймати інноваційні рішення, мислити та застосовувати творчі здібності до формування принципово нових ідей.

### Структура курсу

| №  | Тема   | Години (Л/ПЗ) | Стислий зміст   | Інструменти і завдання  |
|----|--|---------------|---|---|
| 1. | <b>Соціальні послуги: загальне поняття, суб'єкти з надання соціальних послуг, та принципи надання соціальних послуг.</b> | 2/2           | Визначення поняття «соціальні послуги». Система надання соціальних послуг. Основні принципи надання соціальних послуг.  | Презентації в PowerPoint.<br>Ділові ігри.<br>Практичні вправи.<br>Аналіз ситуацій.<br>Тести.<br>Індивідуальні завдання. |
| 2. | <b>Критерії та показники ефективності установи.</b>  | 2/2           | Система якості установ соціального обслуговування. Система якості установ соціального обслуговування. Укомплектованість установи фахівцями та їх кваліфікація. Методи контролю при оцінці якості надання послуг. Щоденник соціального працівника. | Презентації в PowerPoint.<br>Ділові ігри.<br>Практичні вправи.<br>Аналіз ситуацій.<br>Тести.<br>Індивідуальні завдання. |
| 3. | <b>Страховання в соціальний захист громадян.</b>   | 2/2           | Сутність і форми соціального страхування. Обов'язковесоціальне страхування. Добровільне страхування. Корпоративні системи страхування. Функції соціального страхування. Принципи соціального страхування. Основні види соціального                | Презентації в PowerPoint.<br>Ділові ігри.<br>Практичні вправи.<br>Аналіз ситуацій.<br>Тести.<br>Індивідуальні завдання. |

| №  | Тема  | Години (Л/ПЗ) | Стислий зміст   | Інструменти і завдання   |
|----|---|---------------|---|--|
|    |   |               | страхування.  |  |
| 4. | <b>Соціальний захист бездомних.</b>                                 | 2/2           | Запобігання безпритульності і бездомності. Сутність бездомності. Вивчення Державного стандарту про надання притулку бездомним особам. Основні принципи захисту бездомних громадян та безпритульних дітей. Заклади соціального захисту для бездомних громадян.   | Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання. |
| 5. | <b>Сутність паліативної допомоги.</b>                               | 2/2           | Поняття і засади паліативної допомоги. Загальна паліативна допомога. Спеціалізована паліативна допомога. Перелік соціальних послуг, надаються паліативним хворим. Перелік соціальних послуг, які надаються окресленим категоріям громадян. Паліативний/хоспісний догляд. Індивідуальний план надання соціальної послуги з паліативного догляду. Соціальна послуга з паліативного догляду. Визначення паліативної допомоги Всесвітньої організації охорони здоров'я та права у сфері паліативної допомоги. | Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання. |
| 6. | <b>Соціальні послуги консультування.</b>                            | 2/2           | <b>ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ</b> соціальної послуги консультування. Загальні підходи щодо надання соціальної послуги консультування. Місце і строки надання соціальної послуги. Зміст соціальної послуги. Показники якості соціальної послуги консультування.  | Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання. |
| 7. | <b>Медичне соціальне забезпечення. Охорона здоров'я. Соціальний</b> | 2/2           | Сутність системи охорони здоров'я. Медична допомога як вид соціального забезпечення.  | Презентації в PowerPoint. Ділові ігри.   |

| №   | Тема  | Години (Л/ПЗ) | Стислий зміст   | Інструменти і завдання  |
|-----|---|---------------|---|---|
|     | <b>захист жінок.</b>  |               | Соціальний захист жінок.  | Практичні вправи.<br>Аналіз ситуацій.<br>Тести.<br>Індивідуальні завдання.  |
| 8.  | <b>Про затвердження стандартів надання соціальних послуг особам, які постраждали від торгівлі людьми.</b> | 2/2           | Поняття “торгівля людьми”. Підходи до визначення сутності торгівлі людьми. Взаємозв’язок між міграцією, торгівлею людьми та контрабандою людьми. Вивчення основних положень Державного стандарту про осіб які постраждали від торгівлі людьми.  | Презентації в PowerPoint.<br>Ділові ігри.<br>Практичні вправи.<br>Аналіз ситуацій.<br>Тести.<br>Індивідуальні завдання. |
| 9.  | <b>Державний стандарт соціальної реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними розладами.</b>        | 2/2           | Зміст соціальної послуги соціальної реабілітації. Суб’єкт, що надає соціальну послугу соціальної реабілітації. Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги соціальної реабілітації. Підстава для відмови у наданні чи припинення надання соціальної послуги. Укладення договору про надання соціальної послуги соціальної реабілітації. Принципи надання соціальної послуги соціальної реабілітації. | Презентації в PowerPoint.<br>Ділові ігри.<br>Практичні вправи.<br>Аналіз ситуацій.<br>Тести.<br>Індивідуальні завдання. |
| 10. | <b>Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації).</b>                                    | 2/2           | Медіація та її види . Медіатор це. Для кого може проводитися медіація. Принципи медіації в організації. Види медіацій з урахуванням специфіки змісту конфлікту. Базові навички медіатора. Як регулюється діяльність медіаторів. Як домовитися про медіацію. Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації).   | Презентації в PowerPoint.<br>Ділові ігри.<br>Практичні вправи.<br>Аналіз ситуацій.<br>Тести.<br>Індивідуальні завдання. |
| 11. | <b>Соціальний супровід людей з інвалідністю на робочому місці.</b>  | 2/2           | Сутність соціального супроводу. Індивідуальний план соціального супроводу. Цільові  | Презентації в PowerPoint.<br>Ділові ігри.<br>Практичні вправи.  |

| №   | Тема   | Години (Л/ПЗ) | Стислий зміст  | Інструменти і завдання   |
|-----|--|---------------|--|--|
|     |  |               | групи соціального супроводу на робочому місці. Підтримка працівників з інвалідністю. Види підтримки людей з інвалідністю на робочому місці. Підтримка роботодавців. Підтримка співробітників. Тривалість супроводу на робочому місці. Робоче навантаження. Етапи супроводу на робочому місці. Форми підтримки. Стабілізація, скорочення та завершення підтримки. | Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.  |
| 12. | <b>Соціальна кваліметрія.</b>                                  | 2/2           | Поняття соціальної кваліметрії. Поняття соціальної кваліметрії. Кваліметрія в соціальній роботі. Роль кваліметрії в управлінні якістю і класифікація показників якості. Класифікація видів послуг. Методи кваліметрії.   | Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання. |
| 13. | <b>Соціальне замовлення у сфері надання соціальних послуг.</b> | 2/2           | Сутність соціального замовлення. Переваги соціального замовлення. Види соціального замовлення. Класифікація соціального замовлення. Порядок та фінансування підготовки соціального замовлення. Фінансування соціального замовлення. Організація та оцінка результатів виконання соціального замовлення.  | Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання. |
| 14. | <b>Технологія надання житлово-комунальних послуг.</b>          | 2/2           | Сутність житлово-комунального господарства. Галузи народного господарства України. Види комунальних підприємств. Житлово-комунальні послуги. Функціональне призначення житлово-комунальних послуг.   | Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання. |
| 15. | <b>Моніторинг та оцінка якості соціальних послуг.</b>          | 2/2           | Сутність моніторингу, для чого застосовується моніторинг. Оцінка якості послуг. Цілі проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг. Завдання моніторингу та оцінки якості соціальних послуг. Етапи моніторингу та оцінки якості соціальних послуг. Аспекти, за   | Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання. |

| №   | Тема                                      | Години (Л/ПЗ) | Стислий зміст  | Інструменти і завдання  |
|-----|---|---------------|--|---|
|     |   |               | якими здійснюється моніторинг та оцінка якості соціальних послуг. Показники та вимоги моніторингу соціальних послуг.   |   |
| 16. | <b>Залучення додаткових ресурсів.</b>     | 2/2           | Сутність залучення ресурсів (фандрейзинг), принципи. Види ресурсів. Аналіз потенційних джерел отримання ресурсів. Залучення волонтерів. Кроки для налагодження ефективної системи роботи з волонтерами. Визначення економічної доцільності волонтерства.             | Презентації в PowerPoint.<br>Ділові ігри.<br>Практичні вправи.<br>Аналіз ситуацій.<br>Тести.<br>Індивідуальні завдання. |
| 17. | <b>Закупівля товарів, робіт і послуг.</b> | 2/2           | Закупівля товарів, робіт і послуг (аутсорсинг). Обов'язкові вимоги Закону України «Про здійснення державних закупівель». Кроки укладання договорів про закупівлю товарів, робіт і послуг. Узгодження умов договору. Здійснення контролю за виконанням умов договору. | Презентації в PowerPoint.<br>Ділові ігри.<br>Практичні вправи.<br>Аналіз ситуацій.<br>Тести.<br>Індивідуальні завдання. |

### Рекомендована література

#### Основна література:

1. Закон України «Про соціальні послуги» № 966-IV від 19.06.2003 р.: Верховна Рада України. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу:<http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/966-15>
2. Державний стандарт догляду вдома. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу:<http://gutszn.kr-admin.gov.ua/2014-01-24-15-29-01>
3. Державний стандарт денного догляду - [Електронний ресурс]. - Режим доступу:<http://gutszn.kr-admin.gov.ua/2014-01-24-15-29-01>
4. Державний стандарт надання притулку бездомним особам . - [Електронний ресурс]. - Режим доступу:<http://gutszn.kr-admin.gov.ua/2014-01-24-15-29-01>
5. Державний стандарт соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу:<http://gutszn.kr-admin.gov.ua/2014-01-24-15-29-01>
6. Державний стандарт соціальної адаптації. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу:<http://gutszn.kr-admin.gov.ua/2014-01-24-15-29-01>
7. Державний стандарт консультування. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу:<http://gutszn.kr-admin.gov.ua/2014-01-24-15-29-01>

8. Зверева І.Д. Соціальна робота в Україні : Навчальний посібник / І.Д. Зверева, О.Д. Безпалько, С. Я. Харченко та ін.; За заг. Ред.: І.Д. Зверевої, Г.М. Лактіонової. – К. : Центр навчальної літ., 2004. – 256 с
9. Семгіна Т.В. Теорії і методи соціальної роботи : Підручник для студентів вищих навчальних закладів / За ред. Т.В. Семігіної, І.І.Миговича. – К. : Академвидав, 2005. – 328 с.
10. Пасісниченко С. Правовий зміст понять «інвалід» та «інвалідність» // Підприємництво, господарство і право. – 2005. - № 11. – С. 138-140.

### Інформаційні ресурси.

1. Національна бібліотека ім. В. Вернадського [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://nbuv.gov.ua/>.
2. Система дистанційного навчання СНУ ім. В. Даля – <http://moodle.snu.edu.ua/>
3. Сайт №2 системи дистанційного навчання СНУ ім. В. Даля – <http://moodlesti.snu.edu.ua/>

### Методичне забезпечення

1. Волгіна О.М. Соціальний супровід людей з інвалідністю на робочому місці: посібник / О.М. Волгіна, О.Л. Іванова; ПРООН в Україні, Спільна Програма «Сприяння інтеграційній політиці та послугам для людей з інвалідністю в Україні». – К.: Ваіте, 2018. – 36 с.
2. Управління діяльністю соціальних служб: метод. посібник [авт. кол. : Н. Гусак, Н. Кабаченко, В. Назарук, К. Савчук, О. Савчук, Л. Скоропада, Л. Чорній] / упорядн.-заг. ред. О. Іванова, Н. Гусак ; ПРООН в Україні, Проект «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». – К. : К.І.С., 2013. – 178 с.

### Оцінювання курсу

За повністю виконані завдання студент може отримати визначену кількість балів:

| Інструменти і завдання   | Кількість балів |              |
|--|-----------------|--------------|
|  | Денна форма     | Заочна форма |
| Присутність на заняттях та засвоєння лекційного матеріалу за темами  | 60              | 20           |
| Присутність на заняттях (у період настановної сесії) та своєчасне виконання самостійних практичних завдань у межах тем | -               | 30           |
| Індивідуальна робота   | 20              | 30           |
| Іспит  | 20              | 20           |
| <b>Разом</b>   | <b>100</b>      | <b>100</b>   |

### Шкала оцінювання студентів

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | ОцінкаECTS | Оцінка за національною шкалою                      |            |
|--|------------|--|------------|
|  |            | для екзамену, курсового проекту (роботи), практики | для заліку |
| 90 – 100                                     | A          | відмінно   | зараховано |
| 82-89  | B          | добре  |            |
| 74-81  | C          |  |            |
| 64-73  | D          | задовільно   |            |
| 60-63  | E          |  |            |



|       |    |  |   |
|-------|----|--|---|
| 35-59 | FX | незадовільно з можливістю повторного складання             | не зараховано з можливістю повторного складання             |
| 0-34  | F  | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни |

### Політика курсу

|   |  |
|---|--|
| <i>Плагіат та академічна доброчесність:</i> | <p>Дотримання академічної доброчесності за курсом ґрунтується на внутрішньо-університетській системі запобігання та виявлення академічного плагіату. До основних вимог за курсом віднесено - посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.</p> <p>Перевірка текстів на унікальність здійснюється однаковими для всіх здобувачів засобами:– за допомогою програмного забезпечення Unicheck і засобів системи MOODLE; за Internet-джерелами – за допомогою програми Antiplagiarism.net.</p> |
| <i>Завдання і заняття:</i>                  | <p>Очікується, що всі здобувачі вищої освіти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Здобувачі мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку здобувачі зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт, передбачених курсом. Якщо здобувач вищої освіти відсутній з поважної причини, він/вона презентує виконані завдання під час консультації викладача. Здобувач вищої освіти має право на оскарження результатів оцінювання.</p>   |
| <i>Поведінка в аудиторії:</i>               | <p>Курс передбачає індивідуальну та групову роботу. Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики. На аудиторні заняття слухачі мають з'являтися вчасно відповідно до діючого розкладу занять, яке міститься на сайті університету. Під час занять усі його учасники мають дотримуватися вимог техніки безпеки.</p>   |