

повідних навчальних дій, що відповідають вибраному математичному змісту. Отже, залучення ситуаційних задач у викладання фахових дисциплін у педагогічному виші сприяє вдосконаленню методичної складової частини професійної підготовки студентів – майбутніх учителів математики.

#### **Використана література:**

1. Акулова О. В. Конструирование ситуационных задач для оценки компетентностей учащихся : учебно-методическое пособие для педагогов школ / О. В. Акулова, С. А. Писарева, Е. В. Пискунова. Санкт-Петербург : КАРО, 2008. 96 с.
2. Компетентностный подход в педагогическом образовании : коллективная монография / под ред. В. А. Козырева, Н. Ф. Радионовой, А. П. Тряпицыной. Санкт-Петербург : Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена. 2008. 392 с.
3. Хуторской А. В. Компетентностный подход в обучении : научно-методическое пособие. Москва : Изд-во «Эйдос»; Издательство института образования человека. 2013. 73 с.

#### **References:**

1. Akulova O. (2008) Konstruirovaniye situatsionnykh zadach dlya otsenki kompetentnostey uchashchisya. [Designing situational tasks to assess students' competencies]. SPb.: CARO. 96 p. [in Russian].
2. Kompetentnostnyy podhod v pedagogicheskom obrazovanii : kolektivnaya monografiya. (2008) [Competence of approach in pedagogical education: collective monograph]. SPb.: RGPU. 392 p. [in Russian].
3. Hutorskoy A. (2013) Kompetentnostnyy podhod v obuchenii. [Competence approach in teaching]. Moscow: Eidos Publishing House. 73 p. [in Russian].

#### **Korostiyants T. P., Niedialkova K. V. The solution of case studies as a means of improving the methodical training of future mathematics teachers**

*The article considers the essence of the concept of a situational problem, which means a task that contains a substantive, methodological or practical situation in order to obtain a cognitive and professionally significant result. Thus, the situational problem is considered as an important means of forming and assessing the level of formation of methodological competence of future teachers, in particular mathematics. As part of the methodological training of future teachers of mathematics, the authors consider the need to systematically include the following types of situational tasks: 1) on awareness of the range of possible goals and justification of the correct choice of goals for working with mathematical content; 2) on the choice of ways to achieve a certain goal; 3) on mastering the techniques of self-assessment of the results of educational and professional activities with components of mathematical content.*

*The author's development of professionally significant situational tasks aimed at improving the methodological component of professional training of future mathematics teachers is proposed, among which: "Learning to work with the theorem", "Error in the lesson", "Explanation of the theorem", "Geography and mathematics", "Different ways", "Is it easy to solve simple problems?". In order for students to master the techniques of self-assessment of educational and professional activities with components of mathematical content, situational tasks are supplemented with methodological recommendations for building a system of testing and control: teacher evaluation criteria, peer review criteria, self-assessment criteria.*

*Analysis and generalization of the experience of systematic using of situational problems in the process of professional training of future teachers of mathematics shows an increase in students' interest during classes, motivation to achieve a professionally significant result; activation of their cognitive activity; effective acquisition of professionally necessary knowledge and skills; active formation of appropriate educational activities that correspond to the selected mathematical content. Therefore, the solution of situational problems in the release of professional disciplines in the pedagogical university contributes to the improvement of the methodological component of professional training of students.*

**Key words:** *situational task, professionally significant result, methodical competence, professional training, future teacher of mathematics.*

УДК 364-7

DOI <https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series5.2020.75.25>

**Лютий В. П., Гаврилюк К. О.**

#### **КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ СІМЕЙ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ**

*На основі аналізу науково-методичних джерел і нормативних документів та практичного досвіду обґрунтовується система критеріїв, індикаторів якості та методів оцінювання соціальної послуги соціального супроводу сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах (СЖО).*

*Аналіз нормативних та методичних документів щодо оцінювання якості соціального супроводу сімей у СЖО та реальної практики такого оцінювання дав змогу авторам виявити недоліки наявної моделі цієї діяльності: недостатнє охоплення запропонованими нормативними документами критеріями оцінювання можливих цілей соціального супроводу сімей, переважне застосування суб'єктивних індикаторів оцінки якості послуги, відсутність оцінювання довготривалих її впливів. Авторами запропонована система критеріїв оцінювання якості соціального супроводу як соціальної послуги сім'ям, які опинились у СЖО, що, зокрема, включає подолання або опанування проблем, з якими*

зустрічається сім'я на фоні СЖО, набуття сім'єю здатності забезпечувати умови для задоволення потреб своїх членів, розвитку та соціалізації дітей, нормалізацію психологічного стану членів сім'ї, взаємовідносин та психологічного клімату в сім'ї, активізацію членів сім'ї стосовно подолання проблем та виходу із СЖО, нормалізацію стану соціального функціонування сім'ї та поліпшення рівня добробуту. Як дизайн оцінювання запропоновано використання експериментального або когортного дослідження, методів – поєднання опитування у формі інтерв'ю та анкетування членів сімей та працівників – надавачів послуг, структуроване спостереження та контент-аналіз документів, що висвітлюють результати первинної оцінки випадку отримувачів послуг, процес та результати її надання.

**Ключові слова:** складні життєві обставини, сім'я, соціальний супровід, соціальна послуга, оцінювання якості соціальної послуги.

Соціальний супровід нині є основною формою організації соціальної допомоги та базовою соціальною послугою сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах (далі – СЖО), в Україні. За даними Міністерства соціальної політики України, упродовж 2019 року в 477 територіальних громадах, охоплених моніторингом надання соціальних послуг, 96,7 тис. сімей вразливих категорій населення отримали різні соціальні послуги відповідно до їхніх потреб, 8 тис. сімей взято під соціальний супровід [14]. Соціальний супровід сімей із дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, є важливим інструментом як подолання ними проблем, так і відновлення їхньої здатності до виконання соціалізаційної функції, підвищення педагогічного потенціалу.

Оцінювання якості соціального супроводу є невід'ємним компонентом процесу надання соціальної послуги. Проте оцінювання послуги соціального супроводу нині здійснюється переважно організаціями, що її надають, наявні дані, зібрані на основі зафіксованих у стандартах надання соціальних послуг показників, мають загальний характер і не дають змоги розкрити всі аспекти якості соціального супроводу сімей у СЖО. Отже, актуальною є розробка та апробація системи розширених критеріїв оцінювання цієї соціальної послуги.

Питання соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, широко представлено в наукових джерелах. Починаючи з кінця 90-х років це питання ґрунтовно висвітлювалось у публікаціях І. Зверевої, О. Беспалько, І. Трубавіної, Н. Комарової, І. Пеші, А. Капської, Г. Лактіонової, Р. Вайноли та ін. Проте, як витікає із робіт І. Пеші [5], Р. Кажук, Л. Шпільчак [4], соціальний супровід різними авторами інтерпретувався як вид соціальної роботи, форма комплексної соціальної підтримки або соціальної допомоги, комплекс реалізації окремих форм соціальної роботи, комплекс соціальних послуг, модель або технологія соціально-педагогічної діяльності або як індивідуально орієнтована соціальна робота взагалі, що, звісно, впливало на розуміння авторами мети, змісту та результатів цієї діяльності. Соціальний супровід як окрема соціальна послуга (а не спосіб організації соціального обслуговування) став розглядатися із прийняттям у 2012 році Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати [9], та затвердженням у 2016 р. відповідного державного стандарту [7]. Проте, як зазначив С. Синчук, визначення сутності та змісту цієї соціальної послуги в різних нормативних документах є суперечливим, що ускладнює її надання, моніторинг та оцінку результатів [12]. Хоча критерії та методи оцінювання результатів соціального супроводу як виду соціальної допомоги або соціальної послуги в науково-методичних джерелах детально не розкриваються, в процесі їх розробки можна спиратися на розуміння авторами цілей та завдань соціального супроводу. Такими, відповідно до розглянутих публікацій, є вихід сім'ї або особи зі складних життєвих обставин та набуття ними вміння самостійно вирішувати проблемні ситуації та ефективно використовувати ресурси, збереження та підвищення їх соціального статусу (І. Пеша [5]), подолання життєвих труднощів та мінімізація одержувачами послуг їх наслідків, пошук прихованих резервів людини та активізація її готовності покладатися на власні можливості (Р. Кажук, Л. Шпільчак [4]), покращення життєвої ситуації та усунення причин об'єктивного і суб'єктивного характеру, що заважають людині або сім'ї долати складні життєві обставини (М. Сосюра [13]), створення умов для відновлення потенціалу розвитку сім'ї та дитини (О. Оксенюк [6]).

Питання оцінювання якості соціальних послуг було предметом дослідження Ю. Горемікіної, Г. Терещенко [1; 2], О. Давидюк [3]. В якості індикаторів та критеріїв якості соціальних послуг автори називають час надання та доступність послуг, професіоналізм надавачів, ступінь задоволеності потреб клієнтів, суб'єктивну оцінку ними якості та ефективності послуг та вплив отриманих послуг на проблеми отримувачів; в якості основного методу збору даних – експертне оцінювання у формі анкетування.

Отже, у наукових джерелах представлено різне бачення сутності, цілей та пріоритетів здійснення соціального супроводу сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах і загальні методологічні підходи до оцінювання соціальних послуг. Специфіка оцінювання якості соціального супроводу як соціальної послуги, уточнення та розширення кола його критеріїв та індикаторів, обґрунтування методів потребує окремого розгляду.

**Метою статті** є теоретичне обґрунтування та методична розробка системи критеріїв та індикаторів оцінювання якості соціального супроводу як соціальної послуги сім'ям, що перебувають у складних життєвих обставинах.

Завданнями дослідження, що лягло в основу публікації, були формулювання на основі аналізу науково-методичних джерел та нормативних документів системи цілей надання послуги соціального супроводу, визначення на їх основі розгорнутого переліку критеріїв оцінювання якості цієї послуги, розробка системи

індикаторів оцінювання відповідно до сформульованих критеріїв, оцінка реальної практики оцінювання якості соціального супроводу сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах, центрами соціальних служб для сім'ї, дітей і молоді та розробка рекомендацій щодо вдосконалення цієї діяльності з урахуванням представлених у дослідженні критеріїв та індикаторів оцінювання.

У процесі дослідження застосовувались такі методи: традиційний аналіз науково-методичних джерел та нормативних документів, системний та структурно-функціональний аналіз, експертне опитування, якісний аналіз отриманих даних. Джерелами аналізу слугували науково-методичні публікації з питань соціального супроводу окремих груп сімей, котрі перебувають у складних життєвих обставинах, методичні публікації з питань моніторингу та оцінювання соціальних послуг, нормативні документи, що регламентують організацію надання соціальних послуг та здійснення їх моніторингу й оцінювання, дані експертного опитування фахівців, що надають соціальні послуги.

Згідно із Державним стандартом соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, ця послуга являє собою комплекс заходів, що передбачає оцінку потреб, визначення шляхів вирішення основних проблем, регулярні зустрічі чи відвідування отримувача послуги з метою моніторингу виконання поставлених завдань, сприяння в отриманні інших послуг, допомоги в усвідомленні значення дій та/або розвиток вміння керувати ними, навчання та розвиток навичок, спрямованих на подолання чи мінімізацію складних життєвих обставин [7]. Отже, соціальний супровід як соціальна послуга полягає в наданні отримувачу допомоги у визначенні власних проблем та складних життєвих обставин, знаходженні шляхів їх подолання, набутті необхідних для цього навичок, плануванні власних дій та консультативної й психологічної підтримки в процесі виконання сформованого таким чином плану. С. Синчук [12] звертає увагу на те, що зміст та порядок надання послуги соціального супроводу відповідно до Державного стандарту значною мірою збігається із введенням випадку, що, згідно із ст. 18 Закону України «Про соціальні послуги», є основним шляхом надання всіх соціальних послуг [11]. Таким чином, можна сказати, що в разі соціального супроводу введення випадку і є основною соціальною послугою, яка має допомогти сім'ї або особі, що перебувають у складних життєвих обставинах або належать до вразливих груп, подолати такі обставини або мінімізувати їх негативні наслідки.

Розглянуті нормативні документи не встановлюють перелік можливих цілей надання послуги соціального супроводу сім'ям, що перебувають у СЖО. Проте аналіз сутності та змісту надання цієї послуги та розглянутих вище науково-методичних джерел дає змогу припустити, що такими можуть бути:

- 1) вирішення сім'єю окремих проблем або запобігання їх виникненню чи загостренню;
- 2) посилення в членів сім'ї здатності протидіяти складним життєвим обставинам і вирішувати проблеми та формування навичок, необхідних для цього;
- 3) поліпшення обізнаності членів сім'ї щодо складних життєвих обставин та ризиків, пов'язаних із соціальними проблемами, негативними соціальними явищами, деструктивною поведінкою, щодо способів їх запобігання та подолання;
- 4) відновлення позитивного психологічного клімату в сім'ях, нормалізація фізичного та психічного стану й поведінки членів сім'ї, стосунків у сім'ї та стосунків сім'ї з оточенням;
- 5) створення в сім'ї належних умов розвитку, виховання та соціалізації дитини, життєдіяльності її дорослих членів;
- 6) інтеграція сім'ї та її членів до соціальних структур;
- 7) відновлення здатності сім'ї до виконання своїх соціальних функцій, поліпшення загального рівня добробуту (благополуччя) сім'ї.

Досягнення цілей соціального супроводу (як зафіксованих у плані надання цієї послуги конкретному отримувачу, так і тих, що витікають з об'єктивної оцінки потреб і ситуації отримувача та суті цієї послуги) має лежати в основі оцінювання якості її надання.

Оцінка якості послуги соціального супроводу сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах, передбачена Законом України «Про соціальні послуги» та Державним стандартом соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, і регламентується Порядком проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг [10] та Методичними рекомендаціями з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг [8]. Згідно із нормативними документами, метою оцінювання називає встановлення рівня відповідності наданих послуг затвердженим державним стандартам та впровадження заходів, спрямованих на підвищення якості їх надання. Показниками оцінки якості соціальних послуг називаються адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, зручність, повагу до отримувача соціальної послуги і професійність, а засобами оцінювання – опитування отримувачів та проведення консультацій із ними, їх законними представниками та членами їхніх сімей, спостереження за процесом надання соціальних послуг, бесіди або співбесіди з персоналом надавача соціальних послуг, вивчення документації щодо надання послуги та інших документів, що її характеризують.

У процесі підготовки публікації нами було проведене опитування 6 експертів – працівників районного центру соціальних служб для сім'ї дітей та молоді у м. Київ, що беруть безпосередню участь у наданні послуги соціального супроводу сім'ям, котрі перебувають у СЖО. Опитування проводилось у формі фокусованого інтерв'ю та анкетування. Питання опитування стосувались способів оцінювання результативності та ефектив-



ності цієї соціальної послуги, проведення внутрішнього на зовнішнього оцінювання її якості та труднощів, що при цьому виникають. Опитування показало, що працівники центру, з одного боку, оцінюють результати соціального супроводу в процесі ведення окремих випадків, з іншого – проводять внутрішнє оцінювання якості надання цієї послуги центром відповідно до закріплених у стандарті показників. Працівники при цьому застосовують такі методи, як заповнення отримувачем послуги після її завершення анкети, опитування отримувачів та їх оточення, спостереження за процесом надання соціальних послуг, вивчення документації щодо наданих послуг (у тому числі звернень отримувачів), аналіз звітів працівників за результатами наданих послуг, аналіз інформаційно-методичного та ресурсного забезпечення працівників, що брали участь у наданні послуг, обговорення результатів надання послуг соціального супроводу під час супервізійних нарад. Експерти вважають, що наявна модель оцінювання якості загалом відображає результати надання послуги соціального супроводу. Основні труднощі, з якими вони зустрічаються під час проведення оцінювання якості послуги, – відсутність зворотного зв'язку з боку отримувачів, низька їхня вмотивованість, небажання йти на контакт.

На наш погляд, запропонована в нормативно-методичних документах модель оцінювання якості соціальної послуги має низку переваг: проведення незалежного оцінювання, отримання інформації як від надавачів послуг, так і від отримувачів послуги, паралельне застосування кількох методів збору даних (опитування, спостереження, аналізу документів тощо). Проте цю модель не можна вважати досконалою і достатньою для оцінки якості соціального супроводу. Запропоновані стандартом надання соціальної послуги критерії оцінювання соціального супроводу сімей, що перебувають у СЖО, не охоплюють всіх важливих його результатів, зокрема, таких як подолання складних життєвих обставин або мінімізація їхніх наслідків, вирішення окремих проблем або запобігання їх виникненню чи загостренню, поліпшення взаємовідносин у сім'ях, рівня їхнього добробуту. Виконання плану надання послуги соціального супроводу та відповідність послуги потребам отримувачів, поліпшення стану отримувачів не можуть бути самодостатніми критеріями оцінки якості послуги, оскільки потреби отримувачів могли бути визначені неповно або некоректно, план міг не відповідати реальним потребам отримувача, а динаміка його стану могла мати тимчасовий характер та викликатися сторонніми, не пов'язаними з послугою чинниками. У запропонованих методичними документами інструментах оцінювання переважають суб'єктивні критерії та індикатори (суб'єктивна оцінка отримувачем відповідності послуги своїм потребам, задоволеності послугою), котрі не завжди будуть відображати реальний стан речей. Модель передбачає одноразове оцінювання протягом року після надання послуги, що не дасть змоги вивчити стійкі довгострокові впливи послуги та порівняти результати її надання з первинним станом отримувача.

Для удосконалення моделі оцінювання якості соціальної послуги соціального супроводу сімей, котрі перебувають у СЖО, доцільно застосовувати такі критерії та індикатори, що відображають результати надання цієї послуги і відповідають її можливим цілям:

1) сім'ї вдалося подолати СЖО та мінімізувати їхні наслідки. Індикатори: динаміка ознак негативного впливу обставин на фізичний та психічний стан, поведінку, взаємовідносини членів сім'ї, матеріальний та побутовий стан сім'ї, інтегрованість членів сім'ї в інших соціальних інститутах; способи, які застосовує сім'я для опанування складними життєвими обставинами або подолання їхніх наслідків (копінг-стратегії);

2) сім'я успішно вирішує проблеми, що в неї виникають у різних сферах життєдіяльності, та вживає заходів щодо їх запобігання. Індикатори: динаміка ознак проблем матеріально-побутового, економічного, медичного, соціально-психологічного та особистісного характеру; копінг-стратегії, що застосовуються членами сім'ї для опанування проблемами; здатність членів сім'ї передбачати можливі проблеми та обирати шляхи їх запобігання;

3) поліпшилася здатність сім'ї забезпечувати умови для задоволення потреб своїх членів, розвитку та соціалізації дітей. Індикатори: наявність та доступність для сім'ї умов, необхідних для задоволення загальних та спеціальних потреб її членів, розвитку і соціалізації дітей відповідно до їх вікових та індивідуальних особливостей (матеріально-побутових умов, знань і навичок, взаємовідносин, доступу до соціальної інфраструктури тощо); наявність у сім'ї реалістичних планів щодо забезпечення такими умовами; розуміння членами сім'ї власних потреб та необхідних для їх задоволення умов; наявність у членів сім'ї знань і навичок, необхідних для створення відповідних умов, та їх застосування для поліпшення життєдіяльності сім'ї;

4) відбулася нормалізація фізичного і психічного стану членів сім'ї, їх поведінки і взаємовідносин, психологічного клімату в сім'ї. Індикатори: ознаки гострих соматичних захворювань та психічних розладів; результати застосування відповідних психодіагностичних методик; прояви конфліктів та співпраці, девіантної та асертивної поведінки членів сім'ї; відповідність поведінки дітей віковим нормам; відповідність способу життя членів сім'ї нормам здоров'я;

5) зросла активність членів сім'ї стосовно подолання проблем та виходу із СЖО. Індикатори: наявність та частота індивідуальних та колективних дій членів сім'ї, спрямованих на подолання складних життєвих обставин, вирішення проблем, поліпшення умов життєдіяльності; прояви соціальної активності членів сім'ї, пов'язаної із захистом їхніх прав та реалізацією інтересів; звернення членів сім'ї за отриманням інших соціальних, медичних, педагогічних, адміністративних послуг; участь членів сім'ї в групах самопомоги та соціальної дії отримувачів соціальних послуг, терапевтичних спільнотах тощо;

6) відбулася нормалізація стану соціального функціонування сім'ї та поліпшення рівня її добробуту. Індикатори: участь членів сім'ї в економічній та соціально-політичній діяльності, в соціальній взаємодії

з іншими людьми, соціальними інститутами; спільні дії членів сім'ї, спрямовані на виконання сім'єю економічної, рекреаційної, психотерапевтичної, виховної функцій; динаміка показників рівня матеріального та морального благополуччя (добробуту) сім'ї.

Важливим також є застосування якісних критеріїв успішності процесу надання послуги соціального супроводу сім'ям: адресності та індивідуального підходу (відповідність плану надання послуги потребам сім'ї); своєчасності (дотримання термінів реагування на звернення, за потреби – надання необхідних послуг екстрено); доступності та відкритості (надання отримувачам повної інформації щодо послуги, доступу до документації стосовно ведення їхнього випадку); поваги до гідності отримувачів (дотримання надавачами норм професійної етики); професіоналізму (забезпечення працівників надавачів необхідними умовами та методичними матеріалами, підвищення кваліфікації працівників тощо). Результати оцінювання за цими критеріями дадуть змогу виявити проблеми надання послуг та їх причини, сприятиме вдосконаленню системи надання послуги соціального супроводу сімей, що перебувають у СЖО.

При оцінюванні якості послуги соціального супроводу сімей, що перебувають у СЖО, доцільним є застосування дизайнів експериментального або когортного дослідження. У випадку експериментального дизайну (з групою порівняння або без неї) первинна оцінка випадків отримувачів за критеріями оцінювання якості послуги має проводитись одночасно з оцінкою їхніх потреб фахівцями із соціальної роботи, що будуть вести випадок, заключна – за певний час після надання послуги експертами з оцінювання. За можливістю результати первинної та заключної оцінок можуть порівнюватись із результатами аналогічного оцінювання сімей, котрі перебували в СЖО та отримували інші соціальні послуги або послуги іншого надавача. У випадку когортного дизайну первинне оцінювання як окрема процедура не проводиться, стан сімей-отримувачів послуги до початку її надання визначається за результатами оцінки потреб сім'ї в соціальних послугах та ретроспективно після завершення соціального супроводу, а результати за деякими критеріями оцінювання, якщо буде така нагода, можуть бути порівняні з даними соціологічних досліджень або опитувань жителів громади, на базі якої надавалася послуга. Для оцінювання стійкості результатів надання послуги та довготривалих її впливів доцільно повторити оціночну процедуру протягом кількох років після завершення соціального супроводу.

При оцінюванні якості надання послуги соціального супроводу сім'ям, що перебувають у СЖО, доцільно застосувати комбінацію таких методів: опитування отримувачів (членів сімей) у формі інтерв'ю або анкетування, експертне опитування працівників надавачів соціальної послуги, фокус-групи отримувачів та надавачів, опитування (за згоди отримувачів) членів їхньої розширеної сім'ї та соціального оточення, структуроване спостереження за умовами життєдіяльності сімей, поведінкою та взаємовідносинами їхніх членів у процесі надання послуги, інспектувань, відвідувань за місцем проживання та особистих зустрічей, класичний та контент-аналіз документів, що висвітлюють результати оцінки потреб сімей та надання їм соціальних послуг, стандартизовані психодіагностичні методики. Це забезпечить триангуляцію як джерел інформації, так і методів збору даних, застосування методів математичної статистики при аналізі отриманих даних для підтвердження їхньої значущості, підвищить валідність і надійність результатів оцінювання.

**Висновки.** Якість соціального супроводу сімей, що перебувають у СЖО, доцільно оцінювати залежно від того, якою мірою сім'ям завдяки послугі вдалося подолати СЖО та мінімізувати їхні наслідки, вирішити проблеми та оволодіти ефективним способом їх подолання або запобігання, поліпшити свою здатність забезпечувати необхідні умови для задоволення потреб своїх членів, для розвитку і соціалізації дітей, нормалізувати фізичний і психічний стан членів сім'ї, їхню поведінку і взаємовідносини, психологічний клімат у сім'ї, якою мірою збільшилась активність членів сім'ї стосовно подолання проблем та виходу із СЖО, і це призвело до поліпшення функціонування сім'ї та її добробуту. Оцінювання необхідно проводити за допомогою трьох оціночних процедур (на початку, після завершення та через тривалий час після надання послуги), за можливості залучивши групу порівняння та застосувавши триангуляцію джерел і методів отримання й аналізу даних. Отримані таким чином результати можуть бути застосовані для поліпшення якості надання послуги соціального супроводу сімей, популяризації самої послуги, вивчення найкращого досвіду її надання, порівняння якості діяльності різних надавачів та використання цих даних при проведенні тендерів та закупівлі громадами соціальних послуг.

Перспективи подальшого дослідження проблеми – апробація критеріїв та індикаторів оцінки якості послуги соціального супроводу сімей, що перебувають у СЖО, та методики її оцінювання в умовах діяльності організації-надавача цієї послуги або об'єднаної територіальної громади.

#### **Використана література:**

1. Горемикіна Ю. В. Моніторинг і оцінювання якості та ефективності соціальних послуг: прикладний аспект. *Демографія та соціальна економіка*. 2016. № 3. С. 120–132.
2. Горемикіна Ю. В., Терещенко Г. І. Особливості організації моніторингу соціальних послуг на місцевому рівні. *Демографія та соціальна економіка*. 2017. № 3 (31). С. 100–112.
3. Давидюк О. О. Оцінка процесу надання соціальних послуг з позиції отримувачів. *Вісник НТУУ «КПІ»*. Політологія. Соціологія. Право. 2013. Випуск 3 (19). С. 95–100.
4. Кажук Р., Шпільчак Л. Соціально-педагогічний супровід неповних сімей. *Освітній простір України*. № 10 (2017). С. 131–145.
5. Пеша І. В. Соціальний супровід як форма комплексної соціальної допомоги. *Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка*. № 11 (270), Ч. II, 2013. С. 193–199.

6. Оксенюк О. Соціальний супровід сім'ї дитини з особливими потребами. *Social Work and Education*. 2018. Vol. 5. No. 1. Рр. 38–46.
7. Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. Наказ Міністерства соціальної політики України від 31.03.2016 р. № 318. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16#Text> (дата звернення: 23.09.2020).
8. Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг : Наказ Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 р. № 904. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0904739-13#Text> (дата звернення: 23.09.2020).
9. Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати : Наказ Міністерства соціальної політики України від 03.09.2012 р. № 537. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12#Text> (дата звернення: 23.09.2020).
10. Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг : Постанова Кабінету міністрів України від 01.06.2020 р. № 449. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-п#Text> (дата звернення: 23.09.2020).
11. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 23.09.2020).
12. Синчук С. Про сутність послуги соціального супроводу відповідно до законодавства України. *Вісник Львівського університету*. Серія юридична. 2020. Випуск 70. С. 181–188.
13. Сосюра М. О. Здійснення соціального супроводу дітей, які опинилися в складних життєвих обставинах, фахівцем із соціальної роботи. *Наукові записки кафедри педагогіки*. 2016. Випуск XXXIX. С. 184–190.
14. Соціальний звіт за 2019 рік. Київ. Міністерство соціальної політики України. 2020. URL: <https://www.msp.gov.ua/news/18746.html> (дата звернення: 23.09.2020).

#### References:

1. Horemykina Yu. V. (2016) Monitorynh i otsiniuvannia yakosti ta efektyvnosti sotsialnykh posluh: prykladnyi aspekt . Demohrafiia ta sotsialna ekonomika [Goremykina J. V. Monitoring and evaluation of the quality and effectiveness of social services: an applied aspect. Demography and social economy]. 2016. № 3. P. 120–132. [in Ukrainian]
2. Horemykina Yu. V., Tereshchenko H.I. (2017) Osoblyvosti orhanizatsii monitorynhu sotsialnykh posluh na mistsevomu rivni. Demohrafiia ta sotsialna ekonomika [Goremykina J. V., Tereshchenko G. I. Features of the organization of monitoring of social services at the local level Demography and social economy]. 2017. № 3 (31). P. 100–112 [in Ukrainian]
3. Davyduik O. O. (2013) Otsinka protsesu nadannia sotsialnykh posluh z pozytsii otrymuvachiv. VISNYK NTUU “KPI”. Politolohiia. Sotsiolohiia. Pravo [Davyduik O.O Evaluation of the process of providing social services from the recipients view. Journal National Technical University of Ukraine “Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute”. Politology. Sociology. Law] 2013. Publication 3 (19), 95–100 [in Ukrainian]
4. Kazhuk R., Shpilchak L. (2017) Sotsialno-pedahohichnyi suprovod nepovnykh simei. Osvitnii prostir Ukrainy [Socio-pedagogical accompaniment of single-parent families. Educational space of Ukraine] № 10 (2017). P. 131–145 [in Ukrainian]
5. Piesha I.V. (2013) Sotsialnyi suprovod yak forma kompleksnoi sotsialnoi dopomohy. Visnyk LNU imeni Tarasa Shevchenka [Social accompaniment as a way of comprehensive social help. Journal Taras Shevchenko National University of Luhansk] № 11 (270), P. II, 2013. P. 193–199. [in Ukrainian]
6. Oleksiuk O. (2018) Sotsialnyi suprovod simji dytyny z osoblyvymy potrebamy [Social accompaniment for the family of a child with special needs] *Social Work and Education*, Vol. 5, No. 1, pp. 38–46. [in Ukrainian]
7. Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu sotsialnoho suprovodu simei (osib), yaki perebuvauiut' u skladnykh zhyttievykh obstavynakh. Nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy vid 31.03.2016 № 318 [About the statement of the State standard of social support of families (persons) who are in difficult life circumstances. Order the Ministry of Social Policy of Ukraine of 31.03.2016 № 318]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16#Text> (data zvernennia: 23.09.2020).
8. Pro zatverdzhennia Metodychnykh rekomendatsii z provedennia monitorynhu ta otsinky yakosti sotsialnykh posluh. Nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy vid 27.12.2013 № 904 [On approval of Methodical recommendations for monitoring and evaluation of the quality of social services. The Order of the Ministry of Social Policy of Ukraine of 27.12.2013 № 904]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0904739-13#Text> (data zvernennia: 23.09.2020).
9. Pro zatverdzhennia Pereliku sotsialnykh posluh, shcho nadaiutsia osobam, yaki perebuvauiut' u skladnykh zhyttievykh obstavynakh i ne mozhut samostiino yikh podolaty. Nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy vid 03.09.2012 № 537 [On approval of the List of social services provided to persons who are in difficult life circumstances and cannot overcome them on their own. Order the Ministry of Social Policy of Ukraine of 03.09.2012 № 537]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12#Text> (data zvernennia: 23.09.2020).
10. Pro zatverdzhennia Poriadku provedennia monitorynhu nadannia ta otsinky yakosti sotsialnykh posluh. Postanova Kabinetu ministriv Ukrainy vid 1.06.2020 № 449 [On approval of the Procedure for monitoring the provision and assessment of the quality of social services. The Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine of 1.06.2020 № 449]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-п#Text> (data zvernennia: 23.09.2020).
11. Pro sotsialni posluhy Zakon Ukrainy vid 17.01.2019 № 2671-VIII [The law of Ukraine On Social Services from 17.01.2019 № 2671-VIII]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (data zvernennia: 23.09.2020).
12. Synchuk. S. (2020) Pro sutnist' posluhy sotsialnoho suprovodu vidpovidno do zakonodavstva Ukrainy. Visnyk Lvivskoho universytetu. Seriiu yurydychna [About essence of service of social accompaniment according to the legislation of Ukraine. Journal of Lviv University. Legal set]. 2020. Publication 70. P. 181–188 [in Ukrainian].
13. Sosiura M. O. (2016) Zdiysnennia sotsialnoho suprovodu ditei, yaki opynylisia v skladnykh zhyttievykh obstavynakh, fakhivtsem iz sotsialnoi roboty. Naukovi zapysky kafedry pedahohiky [Implementation of social accompaniment for children in difficult life circumstances by a social work specialist. Scientific notes of the department of pedagogy]. 2016. Publication XXXIX. С. 184–190 [in Ukrainian].
14. Socialnyi zvit za 2019 rik. Kyiv. Ministerstvo sotsialnoi polityky Ukrainy. 2020 [Social report of 2020 y. Kyiv. Ministry of Social Policy of Ukraine. 2020]. URL: <https://www.msp.gov.ua/news/18746.html> (data zvernennia: 23.09.2020).



**Liutyi V. P. Havryliuk K. O. Criteria for assessment the quality of social support the families in difficult life circumstances**

The article is based on the analysis of scientific and methodological sources, normative documents and practical experience. Thus, this study introduces a system of criteria, quality indicators and methods for assessing social services for social support of the families in difficult life circumstances (DLC).

Analysis of normative and methodological documents that assess the quality of social support of families in DLC and the objective use of such an assessment allowed the authors of this article to identify the drawbacks of an existing model of this activity. These are: insufficient coverage of an assessment criteria for the possible goals of social support of families in DLC by the available regulatory documents, the predominant use of subjective assessment indicators of the service, the absence of a long-term influence assessment of the service. The authors suggest introducing the system of criteria for assessment the quality of social support as a social service to families in DLC. That includes: overcoming or coping with the problems that faces a family in DLC, obtaining an ability to provide the conditions for meeting the needs of family members, children's growth and socialization, normalization of psychological climate and relationships in a family; involvement of all the family members in order to overcome DLC, normalization of the family social functioning and improvement of its well-being level.

The use of experimental and cohort studies were offered as an assessment design research. The methods used: family members' and social workers' interviews and questionnaires combination, structured observation and content analysis of documents containing the results of the initial assessment of the service provision by its recipients.

**Key words:** difficult life circumstances, family, social support, social service, social service quality assessment.

УДК 378.091.3:377.011.3-051:658.8

DOI href="https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series5.2020.75.26">https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series5.2020.75.26

Ляшенко М. Ю.

**ВІЛЬНИЙ ВИБІР НАВЧАЛЬНИХ ДИСЦИПЛІН МАЙБУТНІМИ ПЕДАГОГАМИ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ НА ОСНОВІ МАРКЕТИНГОВОГО ПІДХОДУ**

У статті розглянуто законодавчі аспекти забезпечення вільного вибору навчальних дисциплін майбутніми педагогами професійного навчання. На основі проведеного дослідження визначено рівень задоволеності студентів від організації процесу отримання інформації про майбутні вибіркові дисципліни. Аргументовано необхідність використання маркетингового підходу до інформування студентів про дисципліни вибіркової частини як можливість організації освітнього процесу на принципах студентоцентризму. Розкрито поняття “маркетинг освітніх послуг”, “інструменти педагогічного маркетингу”. Для ефективно організації освітнього процесу в напрямку інформування майбутніх педагогів професійного навчання щодо вибірових дисциплін автором запропоновано перелік інструментів педагогічного маркетингу. Серед них: 1) анкета (опитувальник); 2) інформаційна брошура та відеопрезентації описів вибірових дисциплін; 3) рекламний відеоролик викладача із запрошення на вибірову дисципліну; 4) event-маркетинг (проведення відкритих зустрічей з викладачами вибірових дисциплін); 5) трайвертайзінг (доступ до відеозаняття викладача); 6) електронний маркетинг із використанням інструменту сторітелінг; 7) персональний брендинг. Застосування маркетингового підходу до організації процесу вільного вибору навчальних дисциплін майбутніми педагогами професійного навчання враховує зацікавленість всіх учасників: студент отримує повну та ґрунтовну інформацію про предмети; викладач вибірових дисциплін – удосконалює свої м'які навички “soft skills” та працює зі студентами, які мають мотивацію до навчання; заклад вищої освіти дотримується принципів студентоцентризму, що є привабливим для майбутніх абітурієнтів.

**Ключові слова:** педагог професійного навчання, вибіркові дисципліни, студентоцентризм, маркетинговий підхід, маркетингові педагогічні інструменти.

Для підготовки конкурентоспроможних фахівців професійної освіти у педагогічних університетах, які здатні до постійного розвитку та самостійного прийняття рішень, актуальним завжди є пошук шляхів удосконалення організації навчального процесу. Низький рівень поінформованості студентів про вибіркові дисципліни може негативно позначитися на їх мотивації до отримання нових знань. Тому виникає потреба в обґрунтуванні використання маркетингового підходу під час інформування майбутніх педагогів професійного навчання щодо дисципліни вільного вибору.

Висвітленням проблем маркетингу освітніх послуг займаються А. Я. Дмитрів, С. М. Ілляшенко, О. Г. Козлова, М. П. Копельчак, І. І. Кушнір, А. Ю. Могилева, Л. С. Шевченко та інші. Поняття “педагогічний маркетинг” досліджують С. Г. Телетова, О. С. Телетов. Використання інструментів педагогічного маркетингу педагогами НУШ розглядає М. Ш. Фарухшина. Проте, в науковій літературі, не приділяється уваги питанню використання маркетингового підходу в закладах вищої освіти при організації вільного вибору навчальних дисциплін майбутніми педагогами професійного навчання.

У Законі України “Про вищу освіту” закріплено, що здобувач має право обирати дисципліни обсягом не менше 25% кредитів ЄКТС від загального обсягу освітньої програми (пункт 15 частини першої статті 62) [7]. У методичних рекомендаціях для експертів Національного агентства щодо застосування критеріїв