

ӘЛ-ФАРАБИ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ
ФИЛОСОФИЯ ЖӘНЕ САЯСАТТАНУ ФАКУЛЬТЕТІ
ӘЛЕУМЕТТАНУ ЖӘНЕ ӘЛЕУМЕТТІК ЖҰМЫС КАФЕДРАСЫ

**ДӘРІС САБАҚТАРЫ БОЙЫНША ӘДІСТЕМЕЛІК
НҮСҚАУЛАР**

КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ(тәжірбиелік қолдану)

«7В11401-Әлеуметтік жұмыс» білім беру бағдарламасы

Құрастырушы: Мамытканов Д.К.

ПОӘК бекітілген:

Ғылыми кеңес отырысында
философия және саясаттану факультеті
Протокол № 12, 26. 06.2025 ж.

Қарастырылған және ұсынылған

Әлеуметтану және әлеуметтік жұмыс кафедрасының
Протокол № 11, 16.06.2025 ж.

Алматы, 2025

1-апта

Дәріс тақырыбы: Кейс-менеджменттің теориялық негіздері және пайда болу тарихы

Қысқаша дәріс:

Кейс-менеджмент – әлеуметтік жұмыста клиентке кешенді көмек көрсетудің ұйымдастыру әдісі. Ол XX ғасырдың 70-жылдары АҚШ пен Батыс Еуропада пайда болып, әлеуметтік қызмет көрсетудің тиімділігін арттыру құралы ретінде дамыды.

Сұрақтар:

1. «Кейс-менеджмент» ұғымын қалай түсінесіз?
2. Оның әлеуметтік жұмыстағы орны қандай?
3. Шетелдік тәжірибеден қандай үлгі алуға болады?

Әдебиеттер:

- Payne, M. *Modern Social Work Theory*. – Oxford University Press, 2014.
 - Сүлейменова Р.Ж. *Әлеуметтік жұмыс теориясы мен практикасы*. – Алматы, 2020.
-

2-апта

Дәріс тақырыбы: Әлеуметтік жұмыстағы кейс-менеджмент ерекшеліктері

Қысқаша дәріс:

Кейс-менеджменттің басты ерекшелігі – клиентке бағытталуы, оның жеке қажеттіліктерін бағалау және сол қажеттіліктерді қанағаттандыруға жағдай жасау. Бұл әдіс әр клиентпен жеке жұмыс жүргізуге мүмкіндік береді.

Сұрақтар:

1. Кейс-менеджменттің әлеуметтік жұмыстан айырмашылығы неде?
2. Клиентке бағытталған тәсілдің артықшылықтары қандай?

Әдебиеттер:

- Herpworth, D.H., Rooney, R.H. *Direct Social Work Practice*. – Cengage Learning, 2017.
 - Әбдікерова Г. *Әлеуметтік қызмет көрсету менеджменті*. – Нұр-Сұлтан, 2019.
-

3-апта

Дәріс тақырыбы: Кейс-менеджмент принциптері

Қысқаша дәріс:

Негізгі принциптері: қолжетімділік, жүйелілік, үздіксіздік, интеграция, нәтижеге бағытталу. Бұл қағидалар клиенттің құқықтарын сақтауға және тиімді қызмет алуға ықпал етеді.

Сұрақтар:

1. Қолжетімділік принципін қалай түсіндіресіз?
2. Интеграцияның кейс-менеджменттегі маңызы қандай?

Әдебиеттер:

- Summers, N. *Fundamentals of Case Management Practice*. – Brooks/Cole, 2016.
 - Сүлейменова Р.Ж. *Әлеуметтік жұмыс теориясы мен практикасы*. – Алматы, 2020.
-

4-апта

Дәріс тақырыбы: Кейс-менеджмент модельдері

Қысқаша дәріс:

Кейс-менеджменттің бірнеше моделі бар: дәстүрлі, клиникалық және күшейтілген модель. Әр модельдің қолдану аясы мен ерекшеліктері бар.

Сұрақтар:

1. Дәстүрлі модельдің артықшылығы неде?
2. Клиникалық модель қай салаларда қолданылады?

Әдебиеттер:

- Summers, N. *Fundamentals of Case Management Practice*. – Brooks/Cole, 2016.
 - Journal of Social Work (соңғы 5 жыл мақалалары).
-

5-апта

Дәріс тақырыбы: Клиентті бағалау және қажеттіліктерін анықтау

Қысқаша дәріс:

Клиенттің әлеуметтік жағдайын, денсаулығын, экономикалық және психологиялық мәселелерін бағалау – кейс-менеджменттің алғашқы кезеңі. Арнайы анкеталар, интервью, бақылау әдістері қолданылады.

Сұрақтар:

1. Клиенттің қажеттіліктерін анықтауда қандай әдістер қолданылады?
2. Қажеттіліктер картасы дегеніміз не?

Әдебиеттер:

- Нерпworth, D.H. *Direct Social Work Practice*.
- Әбдікєрова Г. *Әлеуметтік қызмет көрсету менеджменті*.

6-апта

Дәріс тақырыбы: Индивидуалды жоспар құру

Қысқаша дәріс:

Клиентпен жұмыс жоспары оның қажеттіліктері мен ресурстарына сүйеніп жасалады. Жоспар SMART принципіне негізделіп, нақты мақсаттар мен мерзімдерді қамтиды.

Сұрақтар:

1. Жеке жоспар құрудың кезеңдері қандай?
2. SMART әдісін кейс-менеджментте қалай қолдануға болады?

Әдебиеттер:

- Рауне, М. *Modern Social Work Theory*.
 - Сүлейменова Р.Ж. *Әлеуметтік жұмыс теориясы мен практикасы*.
-

7-апта

Дәріс тақырыбы: Интервенция кезеңдері мен тәсілдері

Қысқаша дәріс:

Интервенция – клиентке көмек көрсету процесінің маңызды бөлігі. Ол кеңес беру, психологиялық қолдау, әлеуметтік қызметтерді ұйымдастыру арқылы жүзеге асады.

Сұрақтар:

1. Интервенция дегеніміз не?
2. Интервенция тәсілдеріне мысал келтіріңіз.

Әдебиеттер:

- Summers, N. *Fundamentals of Case Management Practice*.
 - Hepworth, D.H. *Direct Social Work Practice*.
-

8-апта

Дәріс тақырыбы: Әлеуметтік қызмет көрсету жүйесіндегі координация

Қысқаша дәріс:

Координация – түрлі ұйымдар мен мекемелер арасындағы өзара іс-қимылды үйлестіру. Бұл клиентке кешенді көмек алуға мүмкіндік береді.

Сұрақтар:

1. Координацияның негізгі түрлері қандай?
2. Қазақстандағы әлеуметтік қызмет жүйесінде координация қалай жүзеге асады?

Әдебиеттер:

- Payne, M. *Modern Social Work Theory*.
 - Әбдікєрова Г. *Әлеуметтік қызмет көрсету менеджменті*.
-

9-апта

Дәріс тақырыбы: Көпсалалы командамен жұмыс

Қысқаша дәріс:

Мультидисциплинарлық команда құрамына дәрігер, психолог, әлеуметтік қызметкер, заңгер кіреді. Әр маман клиентке қолдау көрсетуде өз рөлін атқарады.

Сұрақтар:

1. Команда құрамына қандай мамандар кіреді?
2. Әлеуметтік қызметкердің командалық жұмыстағы орны қандай?

Әдебиеттер:

- Нерworth, D.H. *Direct Social Work Practice*.
 - Journal of Social Work.
-

10-апта

Дәріс тақырыбы: Супервизия, мониторинг және нәтижені бағалау

Қысқаша дәріс:

Супервизия – әлеуметтік қызметкерлердің кәсіби қолдау түрі. Мониторинг – клиентпен жұмыстың барысын бақылау. Бағалау – жұмыстың нәтижесін өлшеу.

Сұрақтар:

1. Супервизия түрлерін атаңыз.
2. Мониторингтің маңызы қандай?

Әдебиеттер:

- Summers, N. *Fundamentals of Case Management Practice*.
 - Сүлейменова Р.Ж.
-

11-апта

Дәріс тақырыбы: Әлеуметтік саясат пен кейс-менеджмент байланысы

Қысқаша дәріс:

Әлеуметтік саясат – қоғамдағы әлсіз топтарды қорғауға бағытталған мемлекеттік шаралар жүйесі. Кейс-менеджмент осы саясатты іске асыру құралы ретінде қызмет етеді.

Сұрақтар:

1. Қазақстандағы әлеуметтік саясаттың негізгі бағыттары қандай?
2. Кейс-менеджменттің мемлекеттік бағдарламалардағы орны қандай?

Әдебиеттер:

- Әбдікерова Г.
 - Қазақстан Республикасының «Әлеуметтік қызмет көрсету туралы» заңы.
-

12-апта

Дәріс тақырыбы: Әлеуметтік қорғау саласында кейс-менеджмент

Қысқаша дәріс:

Әлеуметтік қорғау жүйесінде кейс-менеджмент мұқтаж жандарға кешенді қолдау көрсету үшін қолданылады. Жетім балалар, зейнеткерлер, көпбалалы отбасылар негізгі топ болып саналады.

Сұрақтар:

1. Әлеуметтік қорғаудағы басты мақсаттар қандай?
2. Кейс-менеджмент бұл салада қалай қолданылады?

Әдебиеттер:

- Сүлейменова Р.Ж.
 - Journal of Social Policy.
-

13-апта

Дәріс тақырыбы: Қиын жағдайдағы отбасылармен жұмыс

Қысқаша дәріс:

Тәуекел топтағы отбасылар: табысы төмен, ішімдікке салынған, зорлық-зомбылық бар. Мұндай жағдайларда кейс-менеджер алдын алу шараларын ұйымдастырады.

Сұрақтар:

1. Қиын жағдайдағы отбасының белгілері қандай?
2. Әлеуметтік қолдау әдістері қандай?

Әдебиеттер:

- Нерworth, D.H.
 - Қазақстандағы отбасы саясатына қатысты ресми құжаттар.
-

14-апта

Дәріс тақырыбы: Мүгедектігі бар адамдармен жұмыстағы кейс-менеджмент

Қысқаша дәріс:

Мүгедектігі бар адамдармен жұмыс – әлеуметтік қызметтің маңызды саласы. Мұнда инклюзивті орта, арнайы қызметтер мен құқықтық қорғау шаралары қажет.

Сұрақтар:

1. Мүгедектігі бар адамдарға қандай әлеуметтік қызметтер көрсетіледі?
2. Инклюзивті қоғам қалыптастыруда кейс-менеджердің рөлі қандай?

Әдебиеттер:

- Summers, N.
 - ҚР Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің нормативтік актілері.
-

15-апта

Дәріс тақырыбы: Қазақстандағы кейс-менеджмент тәжірибесі және даму болашағы

Қысқаша дәріс:

Қазақстанда кейс-менеджмент әлеуметтік қорғау, денсаулық сақтау, білім беру жүйесінде қолданылып келеді. Болашақта цифрлық технологияларды енгізу арқылы тиімділігі артады.

Сұрақтар:

1. Қазақстандағы қазіргі тәжірибенің ерекшеліктері қандай?
2. Келешекте кейс-менеджмент қай бағытта дамуы мүмкін?

Әдебиеттер:

- Әбдікерова Г.
- ҚР Президентінің әлеуметтік саясат жөніндегі Жолдаулары.