

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

Факультеттің Ғылыми Кеңес мәжілісінде
Бекітілді
Факультет деканы
_____ Б.Б. Мейірбаев
№ 12 хаттама 26.06.2025 ж.

**ҚОРЫТЫНДЫ
ЕМТИХАН БОЙЫНША
БАҒДАРЛАМА**

ӘЛЕУМЕТТІК ЖҰМЫСТАҒЫ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ

«6В11401-Әлеуметтік жұмыс» білім беру бағдарламасы

Курс – 3
Семестр – 5
Кредиттер саны – 6

Құрастырған:

Әлеуметтану және әлеуметтік жұмыс кафедрасының профессор-ассистенті Мамытканов Д.К.

Әлеуметтану және әлеуметтік жұмыс кафедрасының мәжілісінде қаралып ұсынылды.

«16» 06. 2025 ж., хаттама № 11

Кафедра меңгерушісі _____ Әбдірайымова Г.С.

Кіріспе

Пән бойынша қорытынды емтихан түрі – жазбаша (offline). Емтихан сұрақтары пән бойынша оқытылған дәріс, семинар және СӨЖ тапсырмаларының барысында құрастырылады. Емтиханға дайындық барысында курстың негізгі теориялық мазмұнын, терминология мен әдістерді де қайталау қажет. Емтихан өткізу ерекшеліктері: емтихан барысында студент емтихан сұрақтарына белгіленген кестеге сәкес, жазбаша жауып береді. Жоғары ажыратымдылықтағы бейнекамералары бар және дыбыс жазылатын аудиториялар мен дәріс залдарында offline режимінде өтеді.

Курстың мақсаты:

«Әлеуметтік жұмыстағы кейс-менеджмент» курсының мақсаты – әлеуметтік қызмет көрсету жүйесінде клиентке бағытталған көмекті ұйымдастыру мен басқарудың заманауи тәсілдерін меңгерту. Студенттерге кейс-менеджмент ұғымы, принциптері, кезеңдері мен технологиялары туралы теориялық және практикалық білім беру, сондай-ақ нақты жағдайлармен (кейстермен) жұмыс істеу дағдыларын қалыптастыру.

Күтілетін оқыту нәтижелері:

- кейс-менеджменттің теориялық негіздерін, мақсаттары мен принциптерін;
- әлеуметтік қызмет көрсету жүйесіндегі кейс-менеджердің функциялары мен рөлін;
- клиентке бағытталған көмекті ұйымдастыру тәсілдерін.
- әлеуметтік жұмыстағы кешенді көмектің маңызын;
- мультидисциплинарлық тәсілдің тиімділігін;
- этикалық нормалар мен кәсіби стандарттарды.
- клиенттің жағдайына кешенді бағалау жүргізу;
- қызмет көрсету жоспарын әзірлеу және оны іске асыру;
- ресурстарды үйлестіру және нәтижелерді бағалау;
- кәсіби құжаттаманы (есептер, жоспарлар, бағалау парақтары) жүргізу.
- клиентпен және команда мүшелерімен тиімді қарым-қатынас орнату;
- күрделі әлеуметтік жағдайларда шешім қабылдау;
- әлеуметтік қолдау мен реабилитациялық қызметтерді басқару.

Емтиханды өткізу формасы

СТАНДАРТТЫ ЕМТИХАН: ЖАЗБАША.

Жазбаша емтихан тапсыру процесі емтихан билетін автоматты түрде құруды қамтиды. Білім алушыға мәтінді берілген сұрақтар бойынша жазбаша жауап қалыптастыру қажет.

Оқытушы Univer АЖ (univer.kaznu.kz) сұраулығына пән бойынша әзірленген емтихан сұрақтарын жүктейді. Әр билет үш блокқа бөлінген сұрақтардан тұрады.

Бірінші блокқа оқыту объектісін білу мен түсінуді бағалайтын когнитивті (білімділік) құзыреттілік сұрақтары енеді. Бұл студенттердің оқыту аймағындағы алдыңғы қатарлы білімді түсіну мен білімін көрсету қабілетін қамтиды.

Екінші блокқа ақпаратты қолдану және талдау іскерлігін бағалайтын функционалдық құзыреттілікті анықтайтын сұрақтар кіреді. Бұл студенттердің зерттеу аймағындағы дәлелдерді қалыптастыру мен негіздеу және мәселелерді шешу арқылы өз білімін қолдана білуі және түсінуін қарастырады.

Үшінші блокқа ақпаратты синтездеу және бағалау іскерлігін анықтайтын жүйелік құзыреттілік мәселелері кіреді. Мұнда студенттердің пікірлерді дәлелдеу, эссе жазу, шығарма жазу қабілеттері бағаланады.

Пән бойынша қорытынды емтихан 15 апталық оқытудан кейін жүргізіледі. Емтихан түрі – жазбаша

Емтиханға дайындалу үшін емтихан тақырыптарының тізімі:

1. Кейс-менеджмент әлеуметтік жұмыс технологиясы ретінде: ерекшеліктері мен тарихы.
2. Клиенттердің жекелеген санаттары бар кейс-менеджмент.
3. Әлеуметтік қорғау және денсаулық сақтау саласындағы кейс-менеджменттің ерекшеліктері.
4. Қазақстанның түрлі клиенттерге арналған әлеуметтік қызметтері.
5. Кейс-менеджердің этикасы және кәсіби міндеттері.
6. Кейс-менеджердің рөлі мен кешенді құзыреттілігі.
7. Экологиялық жүйелер теориясы және кейс-менеджмент.
8. Резиленттілік теориясы және оны кейс-менеджментте қолдану.
9. Әлеуметтік қолдау теориясы және оны кейс-менеджментте қолдану.
10. Кейс-менеджменттің тұжырымдамалық негіздері және Қазақстанның әлеуметтік-мәдени контексті.
11. Бастапқы бағалау, клиенттің психикалық жағдайын бағалау.
12. Бірінші сұхбатты дайындау және өткізу.
13. Клиенттің қажеттіліктерін, күшті жақтарын және ресурстарын тереңдетілген бағалау.
14. Кейс-менеджменттегі тереңдетілген бағалау әдістері.
15. Тереңдетілген бағалау ұйымдастыру және өткізу.
16. Кейс-менеджменттегі оң өзгерістер мен қалпына келтіруді жоспарлау.
17. Сәтті жоспардың критерийлері.
18. Бірлескен жоспарлау және клиенттің өзіндік белсенділігі.
19. Мониторинг және оның кейс-менеджменттегі маңызы.
20. Кейс-менеджментте құжаттау және жазу.
21. Ағымдағы мониторинг және жоспарлауды түзету.
22. Қорытынды мониторинг және кейстің аяқталуы.

Әдебиеттер тізімі:

1. Әбдікєрова Г.О. Денсаулық сақтау жүйесіндегі әлеуметтік жұмыс: оқу құралы. - Алматы: Қазақ ун-ті, 2019. - 86 б.
2. Авсыдыкова К.А., Чинасилова А.М. Әлеуметтік жұмыс теориясы: оқу құралы. - Алматы: Қазақ университеті, 2018. - 123 б.
3. Аубакирова Н.А. Основы права: Учебно-методическое пособие.- Костанай: КРУ им.А.Байтұрсынова, 2020.- 92с.
4. Джамалиева Г.Ж. Нығметова Ж.Т. Шет елдегі әлеуметтік жұмыс: оқу құралы. - 2-бас. - Қарағанды: Ақнұр баспасы, 2019. - 167 б.
5. Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2019 жылғы 6 қарашадағы № 831 қаулысы. «Қазақстан Республикасының Адам құқықтары жөніндегі әмбебапкезеңдік шолу шеңберіндегі үшінші кезеңдік Ұлттық баяндамасы».
6. Сарыбаева И.С. Әлеуметтік жұмыстың әдістері мен технологиясы: оқу құралы. - 2-

бас., толықт. - Алматы: Қазақ университеті, 2018. – 203 б.

7. Ускембаева М.А., Мустафина А.С. Тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арнайы әлеуметтік қызметтер көрсету технологиясы – кейс- менеджменті («ARASHA» баспанасының жұмыс тәжірибесінен): Практикалық басшылық. – Алматы: Қазақ университеті. - 2020. – 114 б.

8. Мустафина А.С. Кейс-менеджмент в социально-психологической реабилитации лиц, переживших домашнее насилие. – Алматы: ОФ «Институт равных прав и равных возможностей Казахстана», 2022. – 80 с.

9. Frankel A.J., Gelman S.R. & Pastor D.K. Case Management: An Introduction to Concepts and Skills (4th Ed). Oxford: Oxford University Press. – 2019. – p. 214.

Мәліметтердің кәсіби ғылыми базасы

10. Professional Case Management
<https://journals.lww.com/professionalcasemanagementjournal/pages/default.aspx>

11. Журнал исследований социальной политики - <https://jsps.hse.ru/about>

12. Исследование практики социальной работы

13. -<https://journals.sagepub.com/home/rsw> Интернет-ресурстар

14. <http://elibrary.kaznu.kz/ru>

15. <https://www.socialworkers.org>

16. <https://adilet.zan.kz/rus>

17. <https://www.coe.int>

ҚОРЫТЫНДЫ БАҚЫЛАУДЫ КРИТЕРИАЛДЫ БАҒАЛАУ РУБРИКАТОРЫ

(стандартты ауызша / жазбаша нысандар үшін)

Пән: _ Форма: _ жазбаша _____

№	Балл Критерийі	ДЕСКРИПТОРЛАР				
		«Өте жақсы»	«Жақсы»	«Қанағаттанарлық»	«Қанағаттанарлықсыз»	
		90-100 %	70-89%	50-69%	25-49%	0-24%
1 сұрақ	1 критерийі Қазіргі макросоциологиялық және микросоциологиялық парадигмаларды білу және түсіну	Жауапта сұрақтың жан-жақты ашылуы, әрбір қорытынды мен мәлімдеменің егжей-тегжейлі дәлелі бар және логикалық және дәйекті түрде құрастырылған.	Жауапта мәселенің толық, бірақ толық емес қамтылуы, негізгі ережелердің қысқартылған дәлелі бар және материалды баяндау логикасы мен реттілігін бұзуға мүмкіндік береді.	Жауапта билетте ұсынылған сұрақтар толық қамтылмаған, негізгі ойларды үстірт дәлелдеп, баяндаудағы композициялық теңгерімсіздіктерге, материалды баяндау логикасы мен реттілігін бұзуға жол беріледі.	Қойылған сұрақтарды дұрыс қамтымау, қате дәлелдеу, фактілік және сөздік қателер, дұрыс емес қорытындыны болжау.	Негізгі ұғымдарды, теорияларды білмеу; қорытынды бақылау жүргізу ережелерін бұзу.
	2 критерийі Пәннің теориялық мазмұнын меңгеру және «Тұрмыстағы зорлық-зомбылық алдын-алу және араласу стратегиялары» пәнінің терминологиялық аппаратын дұрыс пайдалану.	Теориялық мазмұны олқылықсыз толық, жүйелі, терең меңгеріледі. Магистрант сұрақтарға жауап беру кезінде пән терминдерін жақсы меңгергенін және оларды дұрыс пайдаланатынын көрсетті.	Теориялық мазмұны олқылықтарсыз жалпы игерілді. Магистрант пәннің негізгі терминдерін жақсы меңгергенін және сұрақтарға жауап беру кезінде оларды дұрыс қолдануын көрсетті.	Теориялық мазмұн басым бөлігі игерілді, бірақ олқылықтар айтарлықтай емес. Магистрант пәннің негізгі терминдері бойынша білімдерін көрсетті. Жауапта стильдік қателер мен терминдерді дұрыс қолданбау бар.	Теориялық мазмұны жартылай игерілді. Магистрант пәннің негізгі терминдері бойынша білімдерін көрсетті. Олар сұрақтарға жауап беру кезінде қате қолданылған.	Теориялық мазмұны игерілмеген. Магистрант пәннің негізгі шарттарын білмегендігін көрсетті. Сұрақтарға жауап беруде оларды қолдануда өрескел қателіктер жіберілді.
	3 критерийі Курс теориясын және таңдалған	Оқу тапсырмасын толық орындау, қойылған сұраққа	Оқу тапсырмасын жартылай орындау, курстың практикалық	Материал үзінділермен берілген, логикалық жүйелілік бұзылған,	Тапсырманы шешудің қисынсыз әдісі	Есептерді шешу үшін білім мен алгоритмдерді

	әдістеме мен технологияны заманауи әлеуметтану мәселелері бойынша нақты практикалық тапсырмаларға қолдануды біріктіру қабілеті	егжей-тегжейлі, дәлелді жауап беру, содан кейін курстың практикалық мәселелерін шешу.	мәселелерін толық емес шешумен қойылған сұраққа толық емес, кейде дәлелді жауап беру; курста ғылыми тілдік нормаларды сауатсыз қолдану.	фактілік және мағыналық қателіктер жіберілген, курс бойынша теориялық білім үстірт пайдаланылады.	немесе жеткіліксіз ойластырылған жауап жоспары; мәселелерді шешу, жалпы тапсырмаларды орындау қабілетсіздігі; нормадан асатын қателер мен олқылықтарға жол беру.	қолдану; қорытындылар мен жалпылаулар жасай алмау. Қорытынды бақылауды өткізу ережесін бұзу.
2 сұрақ	1 критерийі Алған білім мен дағды негізінде тәжірибеге бағытталған тапсырманы орындау	Магистрант алған білімін іс жүзінде қолдануды көрсетті. Тәжірибелік-бағдарлы тапсырма мүлтіксіз орындалды: тапсырманың сұрағына жауап дұрыс берілді, оны шешу барысын түсіндіру егжей-тегжейлі, жүйелі, сауатты, теориялық негіздемесі бар.	білімдерін іс жүзінде қолдануды көрсетті. Тәжірибеге бағытталған тапсырма кейбір дәлсіздіктермен орындалды: тапсырманың сұрағына жауап дұрыс берілді, оның шешілу барысы егжей-тегжейлі түсіндірілді, бірақ жеткілікті логикалық емес, бөлшектерде окшауланған қателермен, теориялық жұмыста кейбір қиындықтармен аяқталды.	Магистрант алған білімін іс жүзінде қолдануды көрсетті. Тәжірибеге бағытталған тапсырма кейбір дәлсіздіктермен орындалды: тапсырманың сұрағына жауап дұрыс берілді, оның шешілу барысы егжей-тегжейлі түсіндірілді, бірақ жеткілікті логикалық емес, бөлшектерде окшауланған қателермен, теориялық жұмыста кейбір қиындықтармен аяқталды. негіздеу	Магистрант білімін практикада қолданудың төмен деңгейін көрсетті. Практикаға бағытталған тапсырма толық орындалмады: тапсырманың сұрағына жауап қате берілді, оның шешілу барысы туралы түсініктеме толық емес, сәйкес келмейтін, өрескел қателермен, теориялық негіздемесі әлсіз, елеулі қиындықтар мен қателермен.	Магистрант алған білімін іс жүзінде қолдануды көрсетпеді. Практикаға бағытталған тапсырма орындалмады: тапсырманың сұрағына жауап қате берілді, оның шешілу барысы туралы түсініктеме толық емес, сәйкес келмейтін, өрескел қателермен, теориялық негіздемесі жоқ.
	2 критерийі Әлеуметтік мәселелерді ғылыми талдау дағдыларын меңгеру және тәуелсіз құндылық пайымдауларын дамыту	Игерілген материалмен жұмыс істеудің қажетті дағдылары мен практикалық дағдылары қалыптасады. Білім алушы өзінің бағалау пайымдауларын негіздеу және баяндау, өз көзқарасын дәлелдеу, қорғау қабілетін көрсетті	Игерілген материалмен жұмыс істеудің қажетті дағдылары мен практикалық дағдылары негізінен қалыптасады. Білім алушы ішінара өзінің бағалау пайымдауларын баяндау, дәлелдеу, өз көзқарасын қорғау қабілетін көрсетті	Игерілген материалмен жұмыс істеудің қажетті практикалық дағдылары негізінен қалыптасады, бірақ орындалған тапсырмалардың кейбіреулері қателіктерден тұрады. Білім алушы өз пайымдауларын айту қабілетін ішінара көрсетті, дәлелдер келтірілмеген.	Қажетті дағдылар мен жұмыс дағдылары іс жүзінде қалыптаспаған немесе олардың кейбіреулері қалыптасқан. Білім алушы өзінің бағалау пайымдауларын баяндау қабілетін көрсетті, өз көзқарасын дәлелсіз дәлелдейді	Қажетті дағдылар мен жұмыс дағдылары қалыптаспаған. Білім алушы өзінің бағалау пайымдауларын көрсетпеді, өз көзқарасын дәлелдемейді және қорғамайды
	3 критерийі Таңдалған Әдістеменің ұсынылған практикалық тапсырмаға қолданылуын бағалау және талдау, алынған нәтиженің негіздемесі	Ғылыми ережелер мен қолданылған әдістеме мен технологияның дәйекті, қисынды және дұрыс негіздемесі, сауаттылық, ғылыми тілдің нормаларын сақтау, Материалды ұсынуға тұтастай дұрыс тұжырымдарға әсер етпейтін минималды дәлсіздіктерге жол беріледі.	Тұжырымдамалық материалды қолданудағы кейбір кішігірім дәлсіздіктерге, жалпылау мен тұжырымдардағы кішігірім қателіктерге жол беріледі, бұл тапсырманың жақсы жалпы деңгейіне әсер етпейді.	Негізделген ғылыми ережелердің қолданылуы туралы тұжырымдар нақты емес және нәтижесіз, стилистикалық және грамматикалық қателіктер, сондай-ақ практикалық шешімнің нәтижелерін өңдеуде дәлсіздіктер бар	Тапсырма өрескел қателіктермен орындалды, сұрақтарға жауаптар толық емес, тұжырымдамалық материалдар мен дәлелдер нашар пайдаланылды.	Тапсырма орындалмады, қойылған сұрақтарға жауаптар жоқ, талдау материалдары мен құралдары пайдаланылмады. Қорытынды бақылау жүргізу қағидаларын бұзу.
3 сұрақ	1 критерийі Қазіргі	Жауапта сұрақтың жан-жақты	Жауапта мәселенің толық, бірақ толық емес	Жауапта билетте ұсынылған сұрақтар	Қойылған сұрақтарды дұрыс	Негізгі сұғымдарды,

	макросоциологиялық және микросоциологиялық парадигмаларды білу және түсіну	ашылуы, әрбір қорытынды мен мәлімдеменің егжей-тегжейлі дәлелі бар және логикалық және дәйекті түрде құрастырылған.	қамтылуы, негізгі ережелердің қысқартылған дәлелі бар және материалды баяндау логикасы мен реттілігін бұзуға мүмкіндік береді.	толық қамтылмаған, негізгі ойларды үстірт дәлелдеп, баяндаудағы композициялық теңгерімсіздіктерге, материалды баяндау логикасы мен реттілігін бұзуға жол беріледі.	қамтымау, қате дәлелдеу, фактілік және сөздік қателер, дұрыс емес қорытындыны болжау.	теорияларды білмеу; қорытынды бақылау жүргізу ережелерін бұзу.
	2 критерийі Пәннің теориялық мазмұнын меңгеру және «Тұрмыстағы зорлық-зомбылық алдын-алу және араласу стратегиялары» пәнінің терминологиялық аппаратын дұрыс пайдалану.	Теориялық мазмұны олқылықсыз толық, жүйелі, терең меңгеріледі. Магистрант сұрақтарға жауап беру кезінде пән терминдерін жақсы меңгергенін және оларды дұрыс пайдаланатынын көрсетті.	Теориялық мазмұны олқылықтарсыз жалпы игерілді. Магистрант пәннің негізгі терминдерін жақсы меңгергенін және сұрақтарға жауап беру кезінде оларды дұрыс қолдануын көрсетті.	Теориялық мазмұн басым бөлігі игерілді, бірақ олқылықтар айтарлықтай емес. Магистрант пәннің негізгі терминдері бойынша білімдерін көрсетті. Жауапта стильдік қателер мен терминдерді дұрыс қолданбау бар.	Теориялық мазмұны жартылай игерілді. Магистрант пәннің негізгі терминдері бойынша білімдерін көрсетті. Олар сұрақтарға жауап беру кезінде қате қолданылған.	Теориялық мазмұны игерілмеген. Магистрант пәннің негізгі шарттарын білмегендігін көрсетті. Сұрақтарға жауап беруде оларды қолдануда өрескел қателіктер жіберілді
	3 критерийі Курс теориясын және таңдалған әдістеме мен технологияны заманауи әлеуметтану мәселелері бойынша нақты практикалық тапсырмаларға қолдануды біріктіру қабілеті	Оқу тапсырмасын толық орындау, қойылған сұраққа егжей-тегжейлі, дәлелді жауап беру, содан кейін курстың практикалық мәселелерін шешу.	Оқу тапсырмасын жартылай орындау, курстың практикалық мәселелерін толық емес шешумен қойылған сұраққа толық емес, кейде дәлелді жауап беру; курста ғылыми тілдік нормаларды сауатсыз қолдану.	Материал үзінділермен берілген, логикалық жүйелілік бұзылған, фактілік және мағыналық қателіктер жіберілген, курс бойынша теориялық білім үстірт пайдаланылады.	Тапсырманы шешудің қисынсыз әдісі немесе жеткіліксіз ойластырылған жауап жоспары; мәселелерді шешу, жалпы тапсырмаларды орындау қабілетсіздігі; нормадан асатын қателер мен олқылықтарға жол беру.	Есептерді шешу үшін білім мен алгоритмдерді қолдану; қорытындылар мен жалпылаулар жасай алмау. Қорытынды бақылауды өткізу ережесін бұзу.

Қорытынды бағаны есептеу формуласы:

Қорытынды баға (ҚБ) = (%1+%2+%3+%4+%5+%6 т.б.) / К, мұнда % – критерий бойынша тапсырманы орындау деңгейі,

К – критерийлердің жалпы саны.

Қорытынды баллды есептеу мысалы

№	Балл	«Өте жақсы»	«Жақсы»	«Қанағаттанарлық»	«Қанағаттанарлықсыз»	
		90-100%	70-89%	50-69%	25-49%	0-24%
	Критерийлер					
1.	1 Критерий	100				
2.	2 Критерий		75			
3.	3 Критерий			60		
4.	4 Критерий				45	
5.	5 Критерий	100				
6.	6 Критерий				49	
	Қорытынды %	200	75	60	94	200+ 75 + 60 + 94 = 429 429 / 6 критерийлер = 71,5 Қорытынды балл в % = 72

Есептеу кезінде алынған пайызға сүйене отырып, біз бағаны бағалау шкаласымен салыстыра

аламыз.

72 балл 70 балдан 89 балға дейін, бұл бағалау шкаласына сәйкес **«Жақсы»** санатына сәйкес келеді.

Осылайша, осы есептеуде жоба дәстүрлі бағалау шкаласы мен ECTS-ге ауыстыра отырып, білім алушылардың

оқу жетістіктерін есепке алуды бағалаудың балдық-рейтингтік әріптік жүйесіне сәйкес **«Жақсы», 72 балға** бағаланатын болады.

Декан

Мейрбаев Б.Б

Кафедра меңгерушісі

Абдирайымова Г.С.

Дәріскер

Мамтықанов Д.Қ.