

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  
КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ( тәжірбиелік қолдану)**

«7В11401-Әлеуметтік жұмыс» білім беру бағдарламасы

Курс – 2  
Семестр – 3  
Кредиттер саны – 5

**Құрастырған:**

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

Әлеуметтану және әлеуметтік жұмыс кафедрасының мәжілісінде қаралыпұсынылды.

«16» 06. 2025 ж., хаттама № 11

Кафедра меңгерушісі \_\_\_\_\_ Әбдірайымова Г.С.

## КІРІСПЕ

Қорытынды бақылауға қолданылатын платформа: жазбаша, дәстүрлі аудитория

**Емтихан өткізу формасы – жазбаша**

**Емтихан түрі : дәстүрлі – сұрақтарға жауап**

**Қорытынды бақылау жүргізудің формасы:** қорытынды емтихан жазбаша түрде жүргізіледі. Тақырыптық мазмұн жұмыстың барлық түрлерін қамтиды: дәрістер мен семинар сабақтарының тақырыптары, сонымен қатар студенттердің өзіндік жұмысына арналған тапсырмалар. Жазбаша емтихан тапсыратын студент мәтінді арнайы мөр басылған парақша бетіне жауабын жаза алады. Емтиханды тапсыру үшін мына ережелерді орынду қажет: Билеттер бақылау сұрақтары негізінде құрастырылып, билет сұрақтары 3 сұрақтан– тұрады. Жауаптар мынадай критерийлермен қарастырылады: емтиханға берілген сұрақтарды– мүмкіндігінше түгелімен қамту; жауаптың мазмұны қысқа әрі нақты болуы керек; практикалық сұрақтар теоретикалық сұрақтарды толықтыруы тиіс; логикалық ойлаумен, қорытынды жасаумен байланысты әлеуметтік талдау қажет.

**Емтихан ұзақтығы** 2 сағатты құрайды. Уақыт аяқталғаннан кейін жазбаша жауаптарды кезекшіге өткізеді. Міндетті түрде емтихан ережелерін сақтау қажет Емтиханды өткізу регламенті: Емтихан алдын-ала белгілі кесте бойынша өткізіледі. Емтихан ұзақтығы - 2 сағат Емтиханға берілген сұрақтар бойынша универ жүйесі автоматты түрде билетті қалыптастырады. Ескерту: Емтихан кезде білім алушыларға шпаргалка, ұялы телефон, қосымша парақ, қосымша ақпаратқа рұқсатсыз техникалық құралдарды алып кіруге және қолдануға, атыжөніні жазуға қандайда бір белгілер қоюға тиым салынады. Сонымен қатар, өзге адамдармен сөйлесіп, бір біріне кедергі жасамау қажет

### **Оқыту мақсаты:**

Бұл курстың мақсаты – әлеуметтік жұмыс, денсаулық сақтау, білім беру және қоғаммен жұмыс салаларында кейс-менеджмент тәсілін тәжірибелік тұрғыда қолдану дағдыларын қалыптастыру. Студенттер нақты жағдайлармен (кейстермен) жұмыс істеу арқылы клиенттің мәселесін кешенді бағалау, қызметтерді жоспарлау, ресурстарды үйлестіру және тиімді шешім қабылдау қабілеттерін дамытады.

### **Оқыту нәтижелері:**

Курсты меңгергеннен кейін студенттер:

- Кейс-менеджмент ұғымын, оның қағидаттарын, құрылымын және кезеңдерін түсіндіреді;
- Әлеуметтік жұмыста, денсаулық сақтау мен білім беру саласында кейс-менеджменттің маңызын талдайды;
- Көпсалалы командамен өзара іс-қимылдың негіздерін сипаттай алады.
- Клиенттің жағдайын кешенді бағалау әдістерін қолданады;
- Қызмет көрсету жоспарын әзірлейді және оның орындалуын бақылайды;
- Ресурстар мен қызметтерді тиімді үйлестіреді;
- Нақты кейстер бойынша шешім қабылдайды және құжаттама жүргізеді.
- Клиентпен және команда мүшелерімен тиімді кәсіби коммуникация орната алады;
- Этикалық қағидаларды сақтай отырып, шешім қабылдау мен рефлексия жүргізу дағдыларын көрсетеді;
- Кейс-менеджмент үдерісінде туындайтын кәсіби қиындықтарды талдап, оң шешім ұсынады.
- Кейс нәтижелерін талдайды және тиімділігін бағалайды;
- Тәжірибелік деректер мен мониторинг нәтижелерін пайдалана отырып, ұсыныстар дайындай алады.

Емтихан билеті функционалдық және жүйелік тапсырмалардан және 3 сұрақтан тұрады. Жазбаша жұмыс үшін ең жоғары баға – 100 балл

### 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. Клиенттің қажеттіліктерін, күшті жақтарын және ресурстарын тереңдетілген бағалау.
13. Кейс-менеджменттегі тереңдетілген бағалау әдістері.
14. Тереңдетілген бағалау ұйымдастыру және өткізу.
15. Кейс-менеджменттегі оң өзгерістер мен қалпына келтіруді жоспарлау.
16. Сәтті жоспардың критерийлері.
17. Бірлескен жоспарлау және клиенттің өзіндік белсенділігі.
18. Мониторинг және оның кейс-менеджменттегі маңызы.
19. Кейс-менеджментте құжаттау және жазу.
20. Ағымдағы мониторинг және жоспарлауды түзету.
21. Қорытынды мониторинг және кейстің аяқталуы.

### Әдебиет:

1. Әбдікерова 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.Байтурсынова, 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 және тестілеуден басқа барлық нысандар үшін)

| №       | Балл<br>Критерийі  | ДЕСКРИПТОРЛАР              |                                  |                                   |                                 |                                 |
|---------|--------------------|----------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
|         |                    | «Өте жақсы»                | «Жақсы»                          | «Қанағаттанарлық»                 | «Қанағаттанарлықсыз»            |                                 |
|         |                    | 90-100 %<br>Өте жақсы      | 70-89%<br>Жақсы                  | 50-69%<br>Қанағаттанарлық         | 25-49%<br>Қанағаттанарлықсыз    | 0-24%<br>Өте төмен              |
| 1 сұрақ | Кейс-менеджменттің | Теориялық тұжырымдар толық | Негізгі теориялар түсіндірілген, | Теориялық түсіндірме қысқаша, тек | Теориялық түсіндірме мардымсыз, | Теориялық түсіндірме мүлдем жоқ |

|         |  |   |  |   |   |  |
|---------|--|---|--|---|---|--|
|         | теориялық негізін түсіндіру                                | көрсетілген, барлық негізгі концепциялар (кейс-менеджмент анықтамасы, модельдері, рөлдері) дұрыс түсіндірілген, әдебиеттерге нақты сілтеме жасалған | бірақ кейбір концепциялар жетіспейді немесе қосымша әдебиет аз                                 | кейбір модельдер көрсетілген                              | кейбір негізгі ұғымдар жоқ                    | немесе қате берілген                             |
| 2 сұрақ | Кейс-менеджментті практикалық жағдайда қолдану             | Магистрант нақты жағдайларды талдап, клиентке қызметті жоспарлау, орындау және бағалау процесін толық көрсеткен, шешімдері негізделген              | Кейбір практикалық қадамдар көрсетілген, бірақ толық емес немесе кейбір шешімдер негізделмеген | Практикалық қолдану үстірт, кейбір қадамдар көрсетілген   | Практикалық қолдану жеткіліксіз немесе қате   | Практикалық қолдану көрсетілмеген                |
| 3 сұрақ | Клиенттің қажеттілігін талдау және шешім қабылдау          | Клиенттің жағдайын толық талдайды, қажеттіліктерді анықтайды, шешім қабылдау логикалық және негізделген   | Клиенттің қажеттіліктерін талдау бар, бірақ толық емес   | Талдау және шешім қабылдау үстірт, толық емес             | Талдау әлсіз, шешімдер негізсіз               | Талдау мен шешім қабылдау жоқ                    |
| 1 сұрақ | Әлеуметтік ресурстар мен қолдау жүйелерін тиімді пайдалану | Барлық қолжетімді ресурстар анықталған, тиімді қолдану көрсетілген  | Кейбір ресурстар қолданылған, бірақ толық емес   | Ресурстар көрсетілген, қолдану үстірт                     | Ресурстар дұрыс қолданылмаған немесе аз       | Ресурстар қолданылмаған                          |
| 2 сұрақ | Құжаттарды дұрыс рәсімдеу және этикалық нормаларды сақтау  | Құжаттар дұрыс, толық және жүйелі рәсімделген, этикалық стандарттар сақталған   | Құжаттар дұрыс рәсімделген, кейбір қателер бар, этика сақталған                                | Құжаттар толық емес немесе кейбір стандарттар сақталмаған | Құжаттар дұрыс емес, этика нормалары бұзылған | Құжаттар мен этика нормалары мүлдем ескерілмеген |
| 3 сұрақ | Қорытынды жасау және ұсыныстар беру                        | Клиентке қатысты қорытынды нақты,   | Қорытынды бар, ұсыныстар толық   | Қорытынды жалпылама, ұсыныстар жеткіліксіз                | Қорытынды мен ұсыныстар мардымсыз             | Ұсыныс та, қорытынды да жоқ                      |

|  |  |   |               |  |  |  |
|--|--|---|---------------|--|--|--|
|  |  | ұсыныстар<br>негізделген<br>және<br>практикалық<br>мәні бар | негізделмеген |  |  |  |
|--|--|---|---------------|--|--|--|

**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%  |
|    | <b>Критерийлер</b> |             |           |                   |                      |  |
| 1. | 1 Критерий         | 100         |           |                   |                      |  |
| 2. | 2 Критерий         |             | 75        |                   |                      |  |
| 3. | 3 Критерий         |             |           | 60                |                      |  |
| 4. | 4 Критерий         |             |           |                   | 45                   |  |
| 5. | 5 Критерий         | 100         |           |                   |                      |  |
| 6. | 6 Критерий         |             |           |                   | 49                   |  |
|    | <b>Қорытынды %</b> | <b>200</b>  | <b>75</b> | <b>60</b>         | <b>94</b>            | 200+ 75 + 60 + 94 =<br><b>429</b><br><br>429 / 6 критерийлер =<br><b>71,5</b><br><br>Қорытынды балл в<br>% = <b>72</b> |

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 менгерушісі

Абдирайымова Г.С.

Дәріскер

Мамтықанов Д.Қ.