



XҒТАР 04.51.27  
Ғылыми мақала

<https://doi.org/10.32523/3080-1702-2025-153-4-109-123>

## ӘЛЕУМЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ ЖҮЙЕСІНДЕ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТТІ ҚОЛДАНУ: ҚАЗАҚСТАН КОНТЕКСТІНДЕГІ МӘСЕЛЕЛЕР МЕН ШЕШІМДЕР

Куатова А.С.<sup>ID</sup>, Куатов А.К.\*<sup>ID</sup>, Урузбаева Г.Т.<sup>ID</sup>

Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Астана, Қазақстан

(E-mail: [kuatov\\_ak@enu.kz](mailto:kuatov_ak@enu.kz), [\\*kuatov\\_ak@enu.kz](mailto:*kuatov_ak@enu.kz), [numenorih3@mail.ru](mailto:numenorih3@mail.ru))

**Аңдатпа.** Бұл мақалада әлеуметтік қызмет көрсету жүйесіндегі кейс-менеджмент технологиясын қолдану қарастырылған. Зерттеу нәтижелері талқыланып берілген. Жұмыстың негізгі мақсаты – отбасыларға әлеуметтік қызмет көрсету құралы ретінде кейс-менеджменттің әлеуетін анықтау, сондай-ақ оның Қазақстанның әлеуметтік қызмет көрсету жүйесіне интеграциялануындағы жағдайлар мен кедергілерді анықтау.

Зерттеу әдістемесі отбасымен әлеуметтік жұмыста кейс-менеджмент технологиясын қолданудың практикалық немесе теориялық тәжірибесі бар әртүрлі ұйымдар мен елдердің әлеуметтік саласының өкілдері арасында жүргізілген сараптамалық сауалнамаға негізделген.

Зерттеу нәтижелеріне сәйкес, кейс-менеджмент кешенді қызмет көрсетуге, проблемаларды шешуге жүйелі көзқарасқа және қызметтерді үйлестіруді жақсартуға ықпал етеді. Оны енгізудегі негізгі кедергілер нормативтік-құқықтық базаның болмауы, білікті мамандардың жетіспеушілігі, ведомствоаралық ынтымақтастықтың әлсіздігі және жеткіліксіз қаржыландыру болып табылады. Осыған қарамастан, технология әлеуметтік жұмыстың тиімділігін арттыра алатын перспективалық құрал ретінде қарастырылады.

Зерттеудің үлесі кейс-менеджмент туралы білімді жүйелеуден, оның жергілікті жағдайларға бейімделу үшін негізгі аспектілерін анықтаудан тұрады.

Зерттеу нәтижелері кейс-менеджментті Қазақстанның әлеуметтік қызмет көрсету жүйесіне интеграциялау стратегиясын әзірлеу үшін және осы саладағы мамандардың құзыреттерін қалыптастыруға бағытталған курстарды әзірлеу үшін пайдаланылуы мүмкін.

**Негізгі ұғымдар:** кейс-менеджмент, әлеуметтік қызмет көрсету, әлеуметтік қызметтер, отбасы, әлеуметтік жұмыс.

### Кіріспе

Қазақстанда әлеуметтік қызмет көрсету жүйесінің дамуының қазіргі жағдайында отбасыларға әлеуметтік қызмет көрсету ерекше маңызға ие. Отбасына әлеуметтік қызмет көрсетудің жай-күйі мен даму перспективаларына жүргізілген талдау мұқтаж

Түсті: 21.07.2025; Жөнделді: 21.07.2025; Мақұлданды: 30.11.2025; Онлайн қолжетімді: 25.12.2025

109

\*хат-хабар авторы

отбасыларға әлеуметтік қызмет көрсету үшін ескі әлеуметтік мекемелерді жаңғырту және жаңа әлеуметтік мекемелерді құру қажеттілігін көрсетті. Алайда, қазіргі тәжірибеде мұқтаж отбасыларды анықтау, олардың қажеттіліктерін бағалау және олардың негізінде қажетті әлеуметтік қызметтерді көрсету бойынша іс-қимылдардың бірыңғай алгоритмі жоқ. Біз зерттеуімізде отбасына әлеуметтік қызмет көрсетудің тиімді технологиясы ретінде шетелде кеңінен қолданылатын, сонымен қатар біздің елімізде де соңғы уақытта енгізіле бастаған кейс-менеджмент технологиясын қарастырамыз.

«Кейс-менеджмент (ағылшын тілінен case – case, management – management) Батыста кең тараған әдісі болып табылады. Ол әртүрлі клиенттермен жеке әлеуметтік жұмыста қолданылады: панасыз адамдармен, ауруханадағы науқастармен, жұмыс істемейтін отбасылармен, түрмеден босатылғандармен, қарттармен, иммигранттармен, тәуелді адамдармен және т.б. (Kuatova, A.S., 2019).

Ғылыми әдебиеттерде кейс-менеджмент ұғымына әртүрлі түсіндірмелер берілген. Мысалы, J. Pivoriene бұл ұғымды бірнеше күрделі мәселелері бар клиентке қажетті әлеуметтік көмекті уақытылы әрі тиімді ұсынуға бағытталған технология ретінде сипаттайды (Pivoriene, J., 2007). Өз кезегінде M. Weil мен J.M. Karls кейс-менеджментті клиентке керек қызметтерді үнемді және нәтижелі түрде алуға мүмкіндік беретін, бірізді қадамдардан тұратын процесс әрі сервистік желі шеңберіндегі өзара іс-қимылдың формасы ретінде қарастырады (Weil, M. and Karls, J.M., 1985). Ал J. Ovretveit кейс-менеджментті жеке адамның сұраныстарына сай келетін қызметтерді бейімдеу әдісі деп есептейді (Ovretveit, J., 1993). Сонымен қатар, кейбір зерттеулерде кейс-менеджмент тұтынушының күтіміне қатысты барлық қажеттіліктерін қамтамасыз ететін кешенді бағдарламаларды жүзеге асыруда түрлі қызметтерді өзара байланыстыратын және үйлестіретін тетік ретінде қарастырылады (Austin, C.D., 1993).

Кейс-менеджмент ұғымы әлеуметтік көмек алушы мен кейс-менеджер, сондай-ақ қызмет көрсетуші мамандар арасындағы бірлескен әрекетті білдіреді. Бұл жұмыстың құрамдас бөлігі ретінде мамандар отбасымен және оның әлеуметтік ортасымен өзара іс-қимылды ұйымдастырып, туындаған проблемалық жағдайды шешуге бағытталған қолжетімді ресурстарды жұмылдыруға, сондай-ақ түрлі құрылымдар арасында тиімді әрекеттестікті қамтамасыз етуге міндетті. Осындай кешенді тәсіл «кейспен жұмыс» деп сипатталады. Әлеуметтік қызметтердің отбасымен жұмысындағы кейс-менеджменттің негізгі мақсаты – жоғары сапалы қызметтерді барынша тиімді түрде көрсету және үйлестіру арқылы клиенттің жағдайын және оның әл-ауқатын оңтайландыру (Kuatova, A.S., 2019, p. 113).

Кейс-менеджменттің теориялық негізін Ури Бронфенбреннер ұсынған экологиялық жүйелер теориясы құрайды. Бронфенбреннер адамның әлеуметтік жүйелерінде бірқатар қосымша экологиялық факторлардың болатынын атап өтті, ол оларды жалпылама түрде экологиялық орта деп атады (Bronfenbrenner, U., 1979).

Экологиялық жүйелер теориясы бойынша адам үш ішкі жүйеде қызмет етеді: микрожүйе, мезожүйе және макрожүйе. Әлеуметтік қызметкер клиенттің жұмыс істейтін жүйесінің қайсысы зардап шегетінін түсінуге және барлық үш деңгейді және олардың өзара байланысын ескере отырып, клиентпен жұмыс істеуге ұмтылады.

Кейс-менеджмент бірнеше негізгі кезеңдерден немесе әрекет алгоритмдерінен тұрады: қабылдау, бағалау, жоспарлау, жүзеге асыру, бағалау немесе прогресті қарау және бақылау.

Бірінші кезең – қабылдау. Бұл кезеңде әлеуметтік жұмыскерлер әлеуетті қызмет алушыларды анықтайды, оларға көмек ұсынады, отбасыларды қолдау орталығы және оның қызметтері туралы ақпаратты ұсынады. Бірқатар авторлар кейс-менеджменттің қабылдау кезеңінің маңыздылығы бойынша көзқарастарымен бөлінеді. Кейбіреулер оны толығымен елемеге бейім (*Summers, N., 2016*), басқалары оны бағалау кезеңіне қосқаны дұрыс деп есептейді (*Woodside, M. and McClam, T., 2016*), ал үшіншілері қабылдау кезеңін жеке құрамдас бөліктерге бөледі (*Holt, B.J., 2000*).

Қолдау орталықтарының қызметтері туралы хабардар болу міндеті кейс-менеджментті қолданатын ұйымдар үшін аса маңызды (*Siefker, J.M., 1998*). Олардың қызмет алушылары халықтың осал топтары болып табылады, олар өздеріне қолжетімді қызметтердің бар екендігін білмеуі мүмкін. Клиенттердің жұмыс барысындағы қажеттіліктерін бағалаудан басқа, кейс-менеджерлерге қызметтері арналған клиенттерді тартудың және оларға мақсат қоюдың тиімді жолдарын енгізу керек. Клиенттерді тарту – қауымдастықты қолдау бағдарламаларының ерекше функциясы. Клиенттердің қатысуы және жалпы жағдайды басқарудың тиімділігі мамандардың табандылығына байланысты. Бұл жүргізілген зерттеулерде дәлелденген (*Ryan, P. et al., 1999*).

Екінші кезең – бағалау. Бұл ақпарат жинау кезеңі, оның барысында әлеуметтік қызметкер отбасының жағдайы, қажеттіліктері мен ресурстары туралы, олармен қалай жұмыс істеу керек екенін және оларға қалай көмектесу туралы шешім қабылдау үшін ақпарат жинайды. Кәсіби және жан-жақты бағалау кезеңі клиенттердің өз жағдайын тереңірек түсінуі, оларға қол жетімді ресурстарды білуі және олардың мотивациясы мен өзгеруге деген ұмтылысын тану тұрғысынан сындарлы нәтижелерге әкелуі мүмкін араласу болып табылатыны жалпы қабылданған. Оның ауқымы қандай болса да, нақты практикалық контекстерде бағалау өзара сенім мен серіктестікке ықпал ететін үлкен шеберлік пен әрекетті талап етеді (*Miley, K.K., O'Melia, M. and Dubois, B., 2017*).

Үшінші кезең – жоспарлау. Бағалау негізінде клиентке қызмет көрсету жоспары жасалады, оны даму жоспары деп те атайды. Жоспар көрсетілетін қызметті алушының да, маманның да алдағы жұмысының бағыты мен бағытын анықтайды және олардың арасындағы ынтымақтастықтың нәтижесі болып табылады. Жоспарлау кезеңінің негізгі құрамдас бөліктері мақсат қою және мақсатқа жетуге әкелетін іс-әрекеттерді дамыту болып табылады (*Sheafor, B.W. and Horejsi, C.R., 2014*).

Ұйым ішінде жоспар қызметкер мен клиент арасындағы тиімді келісім-шарт болып табылады, ол қызметкерлердің жұмысын және қызметтердің тиімділігін бақылау және бағалау үшін пайдаланылуы мүмкін. Жоспарда мақсаттар, міндеттер, мерзімдер белгіленіп, жауапкершіліктер белгіленеді. Жақсы ойластырылған жоспар - оң нәтижеге жетудің кілті.

Жоспарды жүзеге асыру қызметтерді үйлестіруді қамтитын маңызды кезеңдердің бірі болып табылады, бұл кейс-менеджменттің ең іргелі анықтаушы сипаттамаларының бірі болып табылады. Кейс-менеджерлер жұмыстың барлығы әзірленген жоспарға сәйкес болуын қамтамасыз етеді. Жоспарды жүзеге асыру осы қызметтердің қолжетімділігін және үздіксіздігін қамтамасыз ету үшін әртүрлі қызмет жеткізушілерімен байланысты қамтиды. Қызметтерді үйлестіру осы кезеңдегі кейс-менеджменттің қызметін көрсететін ең маңызды сипаттамасы болып табылады (*Gursansky, D., Harvey, J. and Kennedy, R., 2003, pp. 70–71*).

Келесі кезең – орындалған жұмысты талдау және бақылау үшін жүзеге асырылатын үлгерімді бағалау немесе шолу. Прогресті бағалау немесе шолу – мақсатқа қол жеткізуді өлшеу және нәтиженің сәтті немесе сәтсіз болуына не ықпал еткенін анықтау. Мұнда қол жеткізілген жетістіктер туралы клиенттердің пікірлерін ескеру маңызды. Бұл кейс-менеджерлер бұрын әзірленген жоспарға сәйкес жүзеге асырылатын іс-шаралар мен әрекеттердің қаншалықты тиімді екенін бағалайтын процесс. Қажет болған жағдайда жоспар және одан әрі әрекеттер түзетіледі (*Herworth, D.H., Rooney, R.H. and Larsen, J., 1997*).

Осылайша, кейс-менеджмент бүкіл әлемде халықтың әртүрлі санаттарымен жұмыс істеуде кеңінен қолданылатын әлеуметтік қызметтерді көрсету технологиясы болып табылады. Ол бірнеше кезеңдерден тұрады және клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыратын және әл-ауқатқа қол жеткізуге ықпал ететін қызметтерді алуда кейс-менеджерінің клиенттерге көмегі мен қолдауын қамтиды.

Бұлзерттеудің мақсаты отбасына әлеуметтік қызмет көрсету технологиясы ретінде кейс-менеджменттің мүмкіндіктерін анықтау, сондай-ақ оның Қазақстан Республикасының әлеуметтік қызмет көрсету жүйесіне одан әрі интеграциялануының шарттары мен кедергілерін анықтау болып табылады.

### **Зерттеу әдістемесі**

Қойылған мақсатқа жету үшін зерттелетін мәселенің тереңдігіне енуге мүмкіндік беретін сараптамалық сауалнама әдісі қолданылды.

Сараптамалық сауалнама – зерттелетін мәселе бойынша арнайы білімі мен тәжірибесі бар адамдардан жауаптар алынатын әлеуметтанулық зерттеудің ерекше нысаны. Бұл әдіс және сарапшылардан алынған практикалық ұсыныстардың жан-жақтылығы мен зерттеу нәтижелерінің сенімділігін арттырады (*Кузьменко, Т.В., 2017*).

Сауалнаманың бұл түрінде мамандар нақты анықталған мәселелер бойынша өз көз-қарастарымен бөлісуге шақырылады және олардың сарапшылық пікірлері жүйелі түрде жинақталады, бағаланады және талданады. Негізгі мақсат – зерттелетін құбылыстың күрделі немесе сыни аспектілерін тереңірек, нақтырақ түсіну. Бұл әдіс нәтижелердің негізділігін айтарлықтай арттырады және деректерден жасалған қорытындыларды нығайтады (*Масленников, Е.В., 1992*).

Кәдімгі әдістер арқылы ақпаратқа қол жеткізу шектелген жағдайларда сараптамалық сауалнамалар әсіресе тиімді. Мысалы, зерттеуші мамандардың таңдаулы тобына ғана қолжетімді түсініктерді қажет еткенде немесе тәжірибеге негізделген білім статистикалық деректерге қарағанда маңыздырақ болатын динамикалық ортада сараптамалық сауалнамалар баға жетпес әдістемелік құрал болып табылады (*Ивченкова, М.С., 2022*).

Сараптамалық сауалнама жүргізу процесі үш негізгі кезеңнен тұрады:

Дайындық – бастапқы кезең зерттеу мәселесін анықтауды, мақсаттарды белгілеуді, үлгіні таңдауды, қатысушылардың санын анықтауды және сауалнаманы немесе Сұқбат бойынша нұсқаулықты әзірлеуді қамтиды;

Іске асыру – осы кезеңде сараптамалық сауалнама әдетте құрылымдық Сұқбаттар, сауалнамалар немесе басқа қолайлы форматтар арқылы жүргізіледі;

Талдау – соңғы кезеңде аудиожазбаларды транскрипциялау және цифрландыру, содан кейін қорытындыларды түсіндіру және талдау кіретін жинақталған деректер өңделеді.

Зерттеу объектісі отбасына әлеуметтік қызмет көрсету болып табылады.

Зерттеу пәні (фокус) отбасына әлеуметтік қызмет көрсетудің тиімді технологиясы ретінде кейстерді басқару болып табылады.

Зерттеу болжамы:

Әлеуметтік қызметтерде кейс-менеджментті сәтті енгізу үшін бірқатар талаптар орындалуы керек:

– Әлеуметтік жұмыс саласында кейс-менеджментті қолдануды реттейтін нақты анықталған құқықтық және нормативтік база;

– Қажетті дағдылары мен құзыреттері бар білікті және кәсіби дайындалған кейс-менеджерлер;

– Отбасыларға жан-жақты және тиімді қолдау көрсету үшін тиісті мекемелер арасындағы күшті ведомствоаралық ынтымақтастық және үйлестіру.

– Кешенді қызметтерді көрсету үшін бірге жұмыс істейтін әртүрлі дағдылары бар команда;

– Отбасыларды әлеуметтік қызметтерді алуға да, беруге де тарту;

– Бағдарламаны қолдау үшін жеткілікті қаржыландыру, соның ішінде мамандарға жалақы төлеу және қажетті ресурстармен қамтамасыз ету.

Осы сауалнаманың іріктемесін қалыптастыру барысында мамандардың кәсібилігіне, зерттелетін тақырыптағы құзыреттілігіне назар аударылды. Сарапшылар алдын ала белгіленген критерийлер бойынша іріктеу арқылы және «қар ұшқыны» әдісімен таңдалды. Зерттелетін мәселе бойынша білімнің, практикалық немесе теориялық тәжірибенің болуы негізгі критерий болды, олар осы мәселеде сауатты және сарапшы пікірімен бөлісе алады. Бұл – әлеуметтік қызмет көрсету орталықтарында, отбасын қолдау орталықтарында тәжірибесі бар тәжірибелі мамандар, әлеуметтік қызметкерлер, әлеуметтік ұйымдардың басшылары, оқытушылар, кейс-менеджмент бойынша тренерлер, әлеуметтік қызметке мұқтаж отбасылармен жұмыс жасау бойынша тренерлер, үкіметтік емес ұйымдардың, басқармалардың және әлеуметтік жұмыс және әлеуметтік қызмет көрсету саласына қатысты басқа да ұйымдардың өкілдері.

### **Зерттеу нәтижелері**

Сауалнамаға барлығы 30 сарапшы қатысты. Бұл көрсетілген критерийлерге сәйкес келетін әртүрлі ұйымдардың, қалалардың және елдердің өкілдері. Әр сарапшының отбасыларға әлеуметтік қызмет көрсетуде және кейс-менеджмент технологиясын қолдануда практикалық немесе теориялық тәжірибесі болды.

**«Отбасына әлеуметтік қызмет көрсету технологиясы ретінде кейстерді басқарудың қандай артықшылықтары бар? Кемшіліктері қандай?»** деген сұраққа мамандардың жауаптары мағынасы бойынша топтастырылып, біріктіріліп, 1-кестеде ұсынылды.

**1-кесте. Істі басқарудың артықшылықтары мен кемшіліктері**

<b>Істі басқарудың артықшылықтары</b>	<b>Істі басқарудың кемшіліктері</b>
Отбасын қолдаудың жоспары мен алгоритмі. Тұрақты бақылау және нәтижелерді бағалау.	Белгілі бір форматта әрекет ету әрқашан мүмкін емес.
Отбасымен жұмыс істеуге жеке көзқарас. Отбасылық мәселеге терең бойлау.	Кейстерді басқару технологиясын қолданытын мамандардың біліксіздігі.
Іс басқарушы жұмысындағы жүйелі және кешенді тәсіл	Қызмет көрсетудің бірыңғай стандарты жоқ.
Клиентті осы технологияға үйрету мүмкіндігі.	Әлеуметтік мекемелерде іс жүргізуге сұраныстың төмендігі.
Қолда бар ресурстарды пайдалануды оңтайландыру. Көрсетілетін қызметтердің ашықтығын арттыру және бірыңғай деректер базасын құру.	Қызметкерлерді оқыту қажеттілігі.
Отбасымен жүргізілген барлық жұмыстарды құжаттау. Істі басқарудың бүкіл процесінде отбасына қолдау көрсету.	Істі басқарушының мәртебесі заңнамалық деңгейде бекітілмеген.
Клиенттің күшті жақтарын анықтау.	Мамандардың жүктемесі.
Практикалық назар.	Жоқ.
Процеске клиенттің қатысуы	Клиенттің маманмен ынтымақтасқысы келмеуі.

Ескерту: Автор сараптамалық сауалнама нәтижелері бойынша құрастырған

Сарапшылардың көпшілігі осы технологияны пайдалана отырып, жұмыс кезеңдерінің, жұмыстағы әрекеттер алгоритмінің кейс-менеджменттің артықшылығы ретінде атап өтті: *«Технология ретінде кейс-менеджменттің артықшылығы – бұл негізгі толық құрал, біз бұл технологияны әлеуметтік қызметкер белгілі бір алгоритм бойынша отбасын асырай алатындай етіп береміз»*. Дегенмен, белгілі бір жағдайларда жоспарды жүзеге асырудың мүмкін еместігін ескертетін жауаптар бар: *«...белгілі бір форматта әрекет ету әрқашан шынайы бола бермейді», «... форс-мажорлық жағдайларды ескеру қажет»*.

Сондай-ақ, мамандардың пікірінше, кейс-менеджменттің артықшылығының бірі әр клиентке сәйкес жеке тәсілдың қолдануы: *«...кейс-менеджмент технологиясы әрбір клиентке оның қажеттіліктеріне қарай жеке тәсіл қолдануға, көрсетілген қызметтердің тиімділігін арттыруға мүмкіндік береді»; «...әр кейс жеке қарастырылып, жеке жоспар құрастырылады»*.

Сонымен қатар, сарапшылардың пікірі бойынша, осы технологияның келесі артықшылығына тиісті қызметтерді алуға мұқтаж отбасылардың қажеттіліктері мен тәуекелдерін терең бағалауы жатады: *«...жағдайдың өте терең талдауы алдын ала жүргізіледі және бар проблемалардың барлық аспектілері және мұнда қандай қызметтер қажет екендігі барынша анықталады»; «отбасы мен оның қоршаған ортасын терең жан-жақты зерттеуде»; «... әрбір жағдайды тереңірек зерттеуге және әрбір жағдайды егжей-тегжейлі зерттеуге мүмкіндік береді»*.

Кейс-менеджменттің артықшылықтарын анықтау кезінде сарапшылар отбасының күшті жақтары мен ресурстарының анықтамасын атап көрсетеді: «Күшті жақтарды анықтау клиентке қиын жағдайлардан шығуға көмектеседі...».

Сондай-ақ сарапшылардың жауаптарында көрсетілетін қызметтердің ашықтығы, қолда бар ресурстарды пайдалануды оңтайландыру, кейс-менеджменттің практикалық бағыттылығы мәселелері қозғалды: «Кейс-менеджмент өмірлік жағдайдың ерекшеліктеріне сәйкес, қарым-қатынас жасау және қолда бар ресурстарды іздеу арқылы жүзеге асырылады».

Бұл технология отбасымен жүргізілетін барлық жұмысты құжаттауға және оны бүкіл жұмыс процесінде қолдауға мүмкіндік беретіні атап өтілді: «... қиын өмірлік жағдайдан шыққанша қолдау көрсету».

Сарапшылар кейс-менеджменттің артықшылықтары ретінде уақытты тиімді пайдалану, клиенттің үдеріске белсенді қатысуы және ведомстваралық ықпалдастықты атап өтті. Олардың пікірінше, бұл тәсіл үлкен нәтижелерге жетуге мүмкіндік береді: «..кейс-менеджмент уақытты үнемдеп, нәтижелілікке қол жеткізуге ықпал етеді»; «..клиент барлық кезеңге белсенді араласып, тәжірибе жинақтап, жаңа дағдыларды меңгере алады»; «мамандар өзара бірлесіп әрекет етеді».

Алайда, осы оң тұстармен қатар, бірқатар сарапшылар кейс-менеджменттің кемшіліктеріне де назар аударады. Атап айтқанда, бұл тәсілде құжат жүргізуге көп уақыт жұмсалатыны, айтарлықтай күш пен әртүрлі сала мамандарын тарту қажеттігі, сондай-ақ кейбір клиенттердің өз жағдайын ашық айтуға дайын еместігін атап өтті. Бұл өз кезегінде процесті қиындата түседі.

Сонымен қатар, кейс-менеджментке кедергі болатын жайттардың бірі – әртүрлі мекемелердегі қызмет стандарттарының әркелкілігі, бұл ведомстваралық өзара іс-қимылда үйлесімсіздік тудырады.

Сарапшылардың көбі біліксіз мамандар мәселесін де маңызды кемшілік ретінде көрсетеді: «.. мамандардың әдістемені толық меңгермеген жағдайда оның тиімділігі төмендеуі мүмкін».

Тиімділік пен нәтижелілік критерийлерін айқындай отырып, ағылшын тілінде efficiency (тиімділік) және effectiveness (нәтижелілік) деген екі ұғым бар екенін атап өткен жөн. Оларды орыс тіліне аударғанда, бұл сөздер мағынасы жағынан синонимдер сияқты көрінеді және өкінішке қарай, көпшілік оларды өзара алмастырылатын ұғымдар ретінде қабылдап, қызмет нәтижелерінің негізгі көрсеткіштерін тізумен ғана шектеледі. Алайда бұл ұғымдардың мағыналары әртүрлі. Тиімділік пен нәтижеліліктің айырмашылықтарын олардың анықтамалары мен негізгі сипаттамаларын қарастыру арқылы нақтылайық. Бұл екі тұжырымдаманың айырмашылықтарын түсіну 2-кестеде көрсетілген.

## 2-кесте. Тиімділік пен нәтижелілік арасындағы айырмашылықтар

Тиімділік	Нәтижелілік
ресурстарды оңтайландыруға баса назар аударады	мақсатқа қол жеткізуді атап көрсетеді

шығындар мен күш-жігердің арақатынасын өлшейді	өнім сапасын өлшейді
үдеріспен, жылдамдықпен байланысты	нәтижелермен, ықпалмен байланысты
бір нәрсені дұрыс орындау дегенді білдіреді	дұрыс нәтижеге қол жеткізуді білдіреді
өнімділікпен байланысты	өзектілікпен байланысты
сандық түрде өлшенеді	сапалық түрде өлшенеді
уақытты басқаруды көздейді	басымдықтарды басқаруды көздейді
шығындар мен ысыраптарды азайтуға көмектеседі	қалаған нәтижелерге қол жеткізуге көмектеседі
құралдарға баса назар аударады	мақсаттарға баса назар аударады
операциялық көрсеткіштерді жақсартады	стратегиялық көрсеткіштерді жақсартады

Ескерту: Difference between efficiency and effectiveness (2024) дереккөзі негізінде құрастырылған

Тиімділік – белгілі бір тапсырмаға немесе мақсатқа жету үшін уақыт, ақша және энергия сияқты ресурстардың қаншалықты жақсы пайдаланылғанының өлшемі. Ең аз шығынмен қажетті нәтижелерге қол жеткізу үшін ресурстарды оңтайландыру басты назарда. Тиімділік көбінесе өнімділікпен және тапсырмаларды тез және дәл орындау мүмкіндігімен байланысты. Тиімділікті арттыру арқылы жеке адамдар мен ұйымдар өздерінің өнімділігін барынша арттырып, қажетсіз шығындарды азайта алады.

Нәтижелілік – мақсатқа немесе міндетке қаншалықты сәтті қол жеткізілгенін білдіреді. Ол процестің аяқталуын немесе жылдамдығын емес, әрекеттердің нәтижелері мен әсерін көрсетеді. Нәтижелілік қажетті нәтижелерге қол жеткізуді қамтамасыз ету үшін дұрыс тапсырмаларды анықтау мен стратегиялық шешімдерді қабылдауды қамтиды (Difference between efficiency and effectiveness, 2024).

«*Кейс-менеджментті толық жүзеге асыру үшін қандай шарттар қажет?*» деген сұраққа жауаптарды талдау. сарапшылар, ең алдымен, мемлекеттік деңгейде кейс-менеджментті заңнамалық заңдастыру және тиісті нормативтік-құқықтық актілерді қабылдау қажеттілігін атап көрсететінін көрсетті. Сарапшылардың жауаптарынан:

«*Кейс-менеджментті толық жүзеге асыру үшін бізде оны заңдастыру жетіспейді. Қазіргі уақытта кейс-менеджмент тек денсаулық сақтау саласында, одан кейін жүкті әйелдер мен балалармен әлеуметтік жұмыста пайдаланады. Сондай-ақ, жалпы әлеуметтік салада бізде барлық әлеуметтік қызметкерлер кейс-менеджмент технологиясын қолдана отырып жұмыс істейтіндей жағдай жоқ. Оны заңдастыру керек, бүкіл ел бойынша әлеуметтік саладағы мамандарды оқыту керек. Яғни білімге және осы технологияны енгізуге инвестиция керек, ал ең бастысы жалақыны көтеру керек*»;

«*..процестің заңдылығы мен этикасын қамтамасыз ету үшін кейс-менеджментті реттейтін тиісті нормативтік құқықтық актілер болу керек*».

Кейс-менеджментті толық жүзеге асырудың келесі шарты, сарапшылардың пікірінше, технологияны, оның әдістерін жетік меңгерген және құзыретті істерді жүргізетін және отбасын қолдаудың барлық процесін білетін білікті мамандардың, кейс-менеджерлердің болуы:

«Жоғары оқу орындарында әлеуметтік қызметкерлердің жеткілікті санын шығаруы, кейс-менеджмент бойынша кадрларды дайындау және мұны нормативтік құқықтық актілермен қамтамасыз ету үшін дайындалған әлеуметтік қызметкерлердің болуы шарт болып табылады»;

«Әлеуметтік жұмыс бөлімдерінің мамандарын дайындап оқыту, әлеуметтік қызметтердің штат кестесіне кейс-менеджер лауазымын енгізу және мамандардың кәсіби біліктілігін үздіксіз арттыру».

Сауалнамаға жауап берген барлық сарапшылар әлеуметтік қызмет көрсету жүйесінде отбасыларға әлеуметтік қызмет көрсететін барлық ұйымдарда кейс-менеджмент технологиясын енгізу қажет деп санайды. Бірақ, сарапшылардың айтуынша, кейс-менеджмент әмбебап үлгі ретінде қолданылмауы тиіс. Әрбір ұйым өз ерекшеліктеріне, қызмет бағытына және мақсатты топтың қажеттіліктеріне байланысты бейімдеу керек: «Иә. Мен кейс-менеджмент технологиясын әлеуметтік ұйымдарда енгізу үшін қажет деп есептеймін, бірақ ол клиенттердің санаттарына сәйкес өз пішінінде икемді болуы керек. Ол өз клиентінің ассимиляциясы арқылы қол жетімді болуы керек»; «Иә, оны әр ұйым өзіне бейімдей алады деп ойлаймын».

Сонымен қатар, сарапшылар оны нормативтік құқықтық актілер (НҚА) деңгейінде жүзеге асыру қажеттілігін атап өтеді: «Иә. Әртүрлі бөлімшелер үшін кейс-менеджменттің әртүрлі бағыттары бар. Оның әртүрлі нұсқалары бар және сәйкесінше, оны әр салаға бейімдеп, НҚА енгізу қажет».

«Отбасылық әлеуметтік қызмет көрсету жүйесінде кейс-менеджментті енгізуге қандай кедергілер бар немесе болуы мүмкін?» деген сұраққа сарапшылар келесі аспектілерді атап өтті:

1. Кейс-менеджерлердің жетіспеулігі.

Бірқатар сарапшылар бүгінгі күні Қазақстанда кейс-менеджмент технологиясын кәсіби деңгейде білетін, кейс-менеджер деп аталанатын қызметкерлердің жетіспеулігін, сондай-ақ отбасылық әлеуметтік қызмет көрсету жүйесіндегі мамандарды қолдау бойынша қадағалаудың жоқтығын атап өтті: «..әлеуметтік қорғау саласындағы жекелеген кейс-менеджмент үшін әлеуметтік жұмыс саласында базалық білімі бар дайындалған мамандардың (кейс-менеджерлерінің) тапшылығы»; «..білікті кадрлардың тапшылығы тиімді кейс-менеджментті жүзеге асыруға кедергі келтіруі мүмкін».

2. Нормативтік құқықтық актілерде кейс-менеджмент технологиясының болмауы.

Сарапшылардың пікірінше, нормативтік құқықтық актілерде кейс-менеджмент технологиясының шоғырландырылмауы қызмет көрсетудің бірыңғай стандарттары мен құралдарының әлі әзірленбегеніне себеп болып отыр: «..қазіргі уақытта әлеуметтік көмек көрсету шашыраңқылықпен және әлсіз/толық емес жүйелілікпен сипатталады, бұл оның тиімділігін айтарлықтай төмендетеді».

3. Ведомствоаралық өзара әрекеттестіктің болмауы.

Сарапшылар әлеуметтік қызметтерді ұсынатын әртүрлі институттар мен қызметтер арасындағы үйлестіру мен ынтымақтастықтағы проблемалар кейс-менеджментке кедергі келтіруі мүмкін екенін атап өтті: «..ұйым ішінде көп команда, ведомствоаралық ұжым болуы шарт».

4. Қаржыландыру тапшылығы.

Сарапшылар кейс-менеджментті отбасыларға арналған әлеуметтік қызмет көрсету жүйесіне енгізуде басты кедергілердің бірі ретінде қаржылық қолдаудың жеткіліксіздігін атайды. Атап айтқанда, мамандарды оқыту мен қосымша ресурстарды қалыптастыруға айтарлықтай қаражат қажет болған жағдайда, бұл тәсілді іске асыру мүмкіндіктері шектелуі мүмкін.

#### 5. Қатысушылардың мотивациясының төмендігі.

Зерттеу барысында сарапшылар кейс-менеджментке қатысатын тараптардың – әлеуметтік сала мамандарының, мемлекеттік құрылымдардың және клиенттердің – бұл тәсілге бейім болмауын атап өтті. Олардың пікірінше, мұндай технологияны енгізу жоғары деңгейдегі жауапкершілікті, сондай-ақ материалдық және техникалық тұрғыда жеткілікті қамтамасыз етуді талап етеді. Бұл жайт көптеген құрылымдардың дайын болмауына себеп болуы мүмкін: «..шешім қабылдайтын адамдар мен бөлімдер бұл технологияның құндылығын түсінбеуі мүмкін және оны тым көп еңбекті және көп уақытты қажет етеді деп есептеп, оны іске асырғысы келмеуі мүмкін»; «..қызметкерлер мен басшылық дәстүрлі тәсілдерді таңдай отырып, жаңа жұмыс тәсілдеріне қарсы тұруы мүмкін»; «..отбасы кейс-менеджментте күтілгендей терең ынтымақтастықты қаламайды».

### Талқылау

Осы зерттеудің нәтижелері Қазақстанның сарапшылары кейс-менеджментті отбасыларға әлеуметтік қызметтерді көрсетудегі құнды және қажетті тәсіл ретінде кеңінен мойындағанын көрсетеді. Сонымен қатар, бұл модельдің практикалық қолдануы бір-қатар құрылымдық және институционалдық шектеулерге байланысты болып табылады.

Сарапшылар кейс-менеджмент технологиясы қызметтерді үйлестіретін, клиентке бағытталған және дәйекті түрде жеткізуге көмектесетінін атап өтті. Оның қадамдық құрылымы әлеуметтік қызметкерлерге әрбір отбасының қажеттіліктерін терең бағалауға, клиенттерді тартуға, жұмысты жоспарлау мен шешім қабылдауға және тұрақты бақылауды қамтамасыз етуге мүмкіндік береді. Бұл қызметтердің сапасын жақсартып қана қоймай, сонымен қатар отбасылар мен мамандардың арасындағы сенімді нығайтады және клиенттердің мотивациясына ықпал етеді.

Алайда, ресми құқықтық және процессуалдық базаның жоқтығы кейс-менеджментті жүйелі түрде қолдануды қиындатты. Қазіргі уақытта Қазақстанның әлеуметтік қызмет көрсету жүйесінде кейс-менеджментті қалай енгізу керектігін анықтайтын ресми нұсқаулар, лауазымдық нұсқаулықтар немесе қызмет көрсету стандарттары жоқ. Нәтижесінде, оны пайдалану тұрақты емес және көбінесе жекелеген мамандарға немесе ұйымдарға тәуелді болып қалады.

Зерттеуге қатысушылардың пікірі бойынша, негізгі қиындықтардың бірі – кейс-менеджмент бойынша тиісті дайындықтан өткен білікті мамандардың жоқтығы. Ведомствоаралық ынтымақтастық тағы бір қиындық тудырады. Істі сәтті басқару әлеуметтік қорғау қызметтері, білім беру, денсаулық сақтау және әділет жүйесі сияқты көптеген институттар арасындағы ынтымақтастыққа байланысты болса да, мұндай үйлестірудің нақты белгіленген тетіктері жоқ. Әрбір мекеме өз ережелері мен процедуралары бойынша жұмыс істейді, бұл бірлескен жұмысты шашыраңқы және тиімсіз етеді.

Сонымен қатар, кейс-менеджмент жалпылама қолдануға келмейтін, оның тиімді болу үшін дұрыс шарттарды талап ететін құрал. Бұл шарттарға кәсіби дайындық, кейс-менеджерінің рөлін институционалдық мойындау, ведомствоаралық қолдау, нақты бағыттау жолдары, басқарылатын істер жүктемелері және жеткілікті қаржыландыру кіреді. Бұл элементтерсіз тәсіл өзінің толық пайдасын бере алмайды және қызметкерлер мен клиенттердің көңілін қалдыруы мүмкін.

Айта кететін жайт, сарапшылар кейс-менеджмент моделіне оң көзқараспен қарайтынымен, оның қазақстандық әлеуметтік қызмет көрсету жүйесіне табысты интеграциясы көптеген деңгейлерде – саясатта, білімде, институционалдық инфрақұрылымда және кәсіби дамуда мақсатты күш-жігерді қажет етеді.

### **Қорытынды**

Осылайша, сараптамалық сауалнама және алынған мәліметтерді талдау нәтижелері бойынша келесі қорытындылар жасауға болады:

Осылайша, сараптамалық сауалнамадан алынған мәліметтерді талдау отбасыларға көрсетілетін әлеуметтік қолдаудың тиімділігін арттыру үшін кейс-менеджменттің айтарлықтай әлеуеті бар деген қорытынды жасауға мүмкіндік береді. Ол жекелендірілген тәсілді қамтамасыз етеді, қызметтер арасындағы үйлестіруді күшейтеді және клиенттердің қажеттіліктерін жан-жақты бағалауға мүмкіндік береді. Дегенмен, кейс-менеджментті табысты жүзеге асыру жүйелік тәсілді және бірнеше негізгі шарттарды талап етеді: нақты нормативтік база, білікті мамандар, ведомствоаралық ынтымақтастық, тұрақты қаржыландыру және цифрлық инфрақұрылым.

Ерекше маңыздылық кейс-менеджерлердің мотивациясында, клиенттердің процеске қатысуға дайындығында және ұйымдардың инновациялық жұмыс әдістерін қабылдауға ашықтығында. Анықталған кедергілерді шешпестен, мысалы, оқытылған қызметкерлердің тапшылығы, ресурстардың жетіспеушілігі, әлсіз ведомствоаралық интеграция және институционалдық қарсылық – кейс-менеджмент тәуекелдері оқшауланған бастамалармен шектеледі. Сондықтан әлеуметтік қызмет көрсету жүйесіндегі отбасыларға әлеуметтік қызмет көрсететін барлық ұйымдарда осы технологияны кеңінен және тұрақты пайдалануға мүмкіндік беретін институционалдық қолдау мен қолайлы жағдайлар жасалуы керек.

### **Авторлардың қосқан үлесі**

**Қуатова А.С.** – зерттеу дизайнын әзірлеу, әдебиеттермен жұмыс істеу, эмпириялық мәліметтерді жинау, нәтижелерді түсіндіру, мақала мәтінімен жұмыс жасау, деректердің сенімділігін қамтамасыз ету.

**Қуатов А.К.** – эмпириялық деректерді өңдеу және талдау, аудиожазбаларды цифрландыру, нәтижелерді интерпретациялау.

**Урузбаева Г.Г.** – әдебиеттермен жұмыс істеу, нәтижелерді түсіндіру, мақала мәтінімен жұмыс жасау.

### Әдебиеттер тізімі

1. Austin, C.D. (1993) «Case management: a systems perspective», *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*, Vol. 74, Issue 8, pp. 451–459. DOI: <https://doi.org/10.1177/104438949307400801>.
2. Bronfenbrenner, U. (1979) *The ecology of human development: experiments by nature and design*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
3. Difference between efficiency and effectiveness (2024) Testbook. Available at: <https://surl.li/vidzdd> (accessed 15.09.2024).
4. Gursansky, D., Harvey, J. and Kennedy, R. (2003) *Case management: policy, practice and professional business*. New York: Columbia University Press.
5. Hepworth, D.H., Rooney, R.H. and Larsen, J. (1997) *Direct social work practice: theory and skills*. Singapore: Brooks/Cole.
6. Holt, V.J. (2000) *The practice of generalist case management*. Boston: Allyn and Bacon.
7. Ивченкова, М.С. (2022) «Специфика, роль и методологические проблемы экспертного знания», *Известия Саратовского университета*, Т. 22, №4, с. 424-429. DOI: <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2022-22-4-424-429>.
8. Куатова, А.С. (2019) «Кейс-менеджмент в работе социальной службы с семьей», *Вестник КазНПУ им. Абая. Серия социологические и политические науки*, №1(65), с. 111-117. Available at: <https://surl.li/xfcsmv> (accessed 15.10.2024).
9. Кузьменко, Т.В. (2017) «Экспертный опрос как основа принятия управленческих решений», *Социологический альманах*, №8, с. 434-443. Available at: <https://surl.li/bjzdkw> (accessed 17.10.2024).
10. Масленников, Е.В. (1992) *Метод интеграции концепций экспертов в социологическом исследовании: выявление, оценка и обобщение эмпирического знания*. Москва: Изд-во МГУ.
11. Miley, K.K., O'Melia, M. and Dubois, B. (2017) *Generalist social work practice: an empowering approach*. Ed. 8th. London: Pearson.
12. Ovretveit, J. (1993) *Coordinating community care: organizing multidisciplinary teams and care management in community health and social services*. Buckingham: Open University Press. DOI: [https://doi.org/10.1016/0168-8510\(95\)90045-4](https://doi.org/10.1016/0168-8510(95)90045-4).
13. Pivorienė, J. (2007) «Case management in social work», *Research journal «Social Work»*, Vol. 6, Issue 1, pp. 68-75.
14. Ryan, P., Ford, R., Beadsmoore, A. et al. (1999) «The enduring relevance of case management», *British Journal of Social Work*, Vol. 29, Issue 1, pp. 97-125. DOI: <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjsw.a011442>.
15. Sheafor, B.W. and Horejsi, C.R. (2014) *Techniques and guidelines for social work practice*. Ed. 10th. London: Pearson.
16. Siefker, J.M. (1998) *Fundamentals in case management: guidelines for case managers*. St Louis: Mosby.
17. Summers, N. (2016) *Fundamentals of case management practice: skills for the human services*. Ed. 5th. Boston: Cengage Learning.
18. Trevithick, P. (2011) *Social work skills: a practice handbook*. New York: McGraw-Hill Education.
19. Weil, M. and Karls, J.M. (1985) «Case management in human service practice: a systematic approach to mobilizing resources for clients». San Francisco: Jossey-Bass. Available at: <https://surl.li/trnsna> (accessed 20.10.2024).
20. Woodside, M. and McClam, T. (2016) *Generalist case management: a method of human services delivery*. Ed. 5th. Boston: Cengage Learning.

Қуатова А. С., Қуатов А. К., Урузбаева Г. Т.

*Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, Астана, Казахстан*

### **ПРИМЕНЕНИЕ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТА В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ: ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ В КОНТЕКСТЕ КАЗАХСТАНА**

**Аннотация.** В статье рассматривается применение технологии кейс-менеджмента в социальном обслуживании семей в Казахстане, представлены результаты проведенного исследования. Цель работы – определить потенциал кейс-менеджмента как инструмента для предоставления социальных услуг семьям и выявить условия и барьеры его интеграции в систему социального обслуживания Казахстана.

Методология исследования основана на экспертном опросе, проведенном среди представителей социальной сферы из разных организаций и стран с практическим или теоретическим опытом применения технологии кейс-менеджмента в социальной работе с семьей.

Результаты исследования показали, что кейс-менеджмент способствует комплексному предоставлению услуг, однако отсутствие нормативно-правовой базы, нехватка квалифицированных специалистов, слабое межведомственное взаимодействие и недостаточное финансирование препятствуют его внедрению во все социальные учреждения. Технология рассматривается как перспективный инструмент, способный повысить эффективность социальной работы.

Вклад исследования состоит в систематизации знаний о кейс-менеджменте, выявлении его ключевых аспектов для адаптации к локальным условиям.

Результаты исследования могут быть использованы для разработки стратегии интеграции кейс-менеджмента в систему социального обслуживания Казахстана и для разработки курсов, направленных на формирование компетенций специалистов в данной области.

**Ключевые слова:** кейс-менеджмент, социальное обслуживание, социальные услуги, семья, социальная работа.

**Kuatova A.S., Kuatov A.K., Uruzbayeva G.T.**

*L.N. Gumilyov Eurasian National University, Astana, Kazakhstan*

### **THE USE OF CASE-MANAGEMENT IN THE SOCIAL SERVICE SYSTEM: ISSUES AND SOLUTIONS IN THE CONTEXT OF KAZAKHSTAN**

**Abstract.** The article examines the application of case management technology in the social care of families in Kazakhstan and presents the findings of an empirical study. The research aims to assess the potential of case management in delivering social services to families and identify key conditions and barriers to its integration into Kazakhstan's social service system.

The methodology is based on an expert survey of social sector representatives from various organizations and countries with practical or theoretical expertise in case management in family social work.

The findings indicate that case management enhances the comprehensive provision of social services. However, its full-scale implementation is hindered by the absence of a regulatory framework, a shortage of qualified professionals, weak interagency collaboration, and insufficient financial resources. Despite these challenges, case management is recognized as a promising approach for improving social work efficiency.

This study contributes by systematizing knowledge on case management and identifying key aspects for adaptation to the local socio-institutional context.

The results may serve as a foundation for developing a strategic framework for integrating case management into Kazakhstan's social service system and designing training programs to enhance specialists' competencies in this field.

**Keywords:** case management, social services, social support, family, social work.

## References

1. Austin, C.D. (1993) «Case management: a systems perspective», *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*, Vol. 74, Issue 8, pp. 451–459. DOI: <https://doi.org/10.1177/104438949307400801>.
2. Bronfenbrenner, U. (1979) *The ecology of human development: experiments by nature and design*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
3. Difference between efficiency and effectiveness (2024) Testbook. Available at: <https://surl.li/vidzdd> (Accessed: 15 September 2024).
4. Gursansky, D., Harvey, J. and Kennedy, R. (2003) *Case management: policy, practice and professional business*. New York: Columbia University Press.
5. Hepworth, D.H., Rooney, R.H. and Larsen, J. (1997) *Direct social work practice: theory and skills*. Singapore: Brooks/Cole.
6. Holt, B.J. (2000) *The practice of generalist case management*. Boston: Allyn and Bacon.
7. Ivchenkova, M.S. (2022) «Specifika, rol' i metodologicheskie problemy jekspertnogo znanija (The specifics, role and methodological problems of expert knowledge) », *Izvestija Saratovskogo universiteta (Proceedings of the Saratov University)*, Vol. 22, Issue 4, pp. 424-429. DOI: <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2022-22-4-424-429> (In Russian).
8. Kumatova, A.S. (2019) «Kejs-menedzhment v rabote social'noj sluzhby s sem'ej (Case management in the work of social service with the family) », *Vestnik KazNPU imeni Abaya. Seriya sociologicheskie i politicheskie nauki. (Bulletin of KazNPU after Abai. Series of sociological and political sciences.)*, №1(65), pp. 111-117. Available at: <https://surl.li/xfcmv> (Accessed: 15 October 2024) (In Russian).
9. Kuz'menko, T.V. (2017) «Jekspertnyj opros kak osnova prinjatija upravlencheskih reshenij (Expert survey as a basis for making management decisions)», *Sociologich. al'manah (Sociological almanac)*, №8, pp. 434-443. Available at: <https://surl.li/bjzdkw> (Accessed: 17 October 2024) (In Russian).
10. Maslennikov, E.V. (1992) *Metod integracii koncepcij jekspertov v sociologicheskom issledovanii: vyjavlenie, ocenka i obobshhenie jempiricheskogo znanija (The method of integrating the concepts of experts in sociological research: identification, evaluation and generalization of empirical knowledge)*. Moscow: Moscow State University Publishing House (In Russian).
11. Miley, K.K., O'Melia, M. and Dubois, B. (2017) *Generalist social work practice: an empowering approach*. 8th edn. London: Pearson.
12. Ovretveit, J. (1993) *Coordinating community care: organizing multidisciplinary teams and care management in community health and social services*. Buckingham: Open University Press. DOI: [https://doi.org/10.1016/0168-8510\(95\)90045-4](https://doi.org/10.1016/0168-8510(95)90045-4).
13. Pivorienė, J. (2007) «Case management in social work», *Research journal «Social Work»*, Vol. 6, Issue 1, pp. 68-75.

14. Ryan, P., Ford, R. and Beadsmoore, A. et al. (1999) «The enduring relevance of case management», British Journal of Social Work, Vol. 29, Issue 1, pp. 97-125. DOI: <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjsw.a011442>.
15. Sheafor, B.W. and Horejsi, C.R. (2014) Techniques and guidelines for social work practice. 10th edn. London: Pearson.
16. Siefker, J.M. (1998) Fundamentals in case management: guidelines for case managers. St Louis: Mosby.
17. Summers, N. (2016) Fundamentals of case management practice: skills for the human services. 5th edn. Boston: Cengage Learning.
18. Trevithick, P. (2011) Social work skills: a practice handbook. New York: McGraw-Hill Education.
19. Weil, M. and Karls, J.M. (1985) Case management in human service practice: a systematic approach to mobilizing resources for clients. San Francisco: Jossey-Bass. Available at: <https://surl.li/trnsna> (Accessed: 20 October 2024).
20. Woodside, M. and McClam, T. (2016) Generalist case management: a method of human services delivery. 5th edn. Boston: Cengage Learning.

### Авторлар туралы мәлімет

**Қуатова А.С.** – әлеуметтану бойынша философия докторы (PhD), әлеуметтану кафедрасының аға оқытушысы, Л.Н Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Астана, Қазақстан

**Қуатов А.К.** – хат-хабар үшін автор, әлеуметтік педагогика және өзін-өзі тану бойынша философия докторы (PhD), педагогика кафедрасының аға оқытушысы, Л.Н Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Астана, Қазақстан

**Урузбаева Г.Т.** – педагогика ғылымдарының кандидаты, асс.профессор, Л.Н Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Астана, Қазақстан

### Сведения об авторах

**Қуатова А.С.** – доктор философии (PhD) по социологии, старший преподаватель кафедры социологии, Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, Астана, Казахстан

**Қуатов А.К.** – автор для корреспонденции, доктор философии (PhD) по социальной педагогике и самопознанию, старший преподаватель кафедры педагогики, Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, Астана, Казахстан

**Урузбаева Г.Т.** – кандидат педагогических наук, асс.профессор, Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева, Астана, Казахстан

### Information about authors

**Kuatova A.S.** – Doctor of Philosophy (PhD) in sociology, senior lecturer, department of sociology, L.N. Gumilyov Eurasian National University, Astana, Kazakhstan

**Kuатов A.K.** – corresponding author, Doctor of Philosophy (PhD) in social pedagogy and self-knowledge, senior lecturer, department of pedagogy, L.N. Gumilyov Eurasian National University, Astana, Kazakhstan

**Uruzbayeva G.T.** – candidate of pedagogical sciences, associate professor, L.N. Gumilyov Eurasian National University, Astana, Kazakhstan