

## Tárgytematika / Course Description

### Szolgáltatástervezés és szervezés

AKLB\_SSTM122

Tárgyfelelős neve /

Teacher's name: dr. Puli Edit

Félév / Semester: 2019/201

Beszámolási forma /

Assesment: Folyamatos számonkérés

Tárgy heti óraszám /

Teaching hours(week): 0/0/0

Tárgy féléves óraszám /

Teaching hours(sem.): 6/0/0

---

### OKTATÁS CÉLJA / AIM OF THE COURSE

Kredit: 2

Előtanulmányi kötelezettség: nincs

Számonkérés típusa: folyamatos számonkérés

Tantárgyfelelős: Dr. Puli Edit PhD

#### Oktató:

Dr. Puli Edit PhD [eppedit5@gmail.com](mailto:eppedit5@gmail.com) 30/229-7211

#### Oktatási cél és szerep

A Szolgáltatástervezés, szolgáltatásszervezés stúdium olyan, az egyetem bármely BA szakának nappali tagozatán tanuló diák számára nyitott, szabadon választható tantárgy, amely elsősorban a humán közszolgáltatások szervezése iránt fokozottan érdeklődőket várja.

A humán közszolgáltatások négy nagy területe közül kettővel foglalkozunk részletesen, a csoport által választott ágazat (közoktatás/egészségügy/kultúra) szolgáltatásainak működésével, szervezésük legfontosabb szempontjaival a félév első felében. Majd a másodikban *elmélyülünk a szociális alapszolgáltatásokban, szakosított ellátásokban, kifejezetten azzal a céllal, hogy a nem szociális szakokon tanulók megismerjék a magyar társadalom érintett célcsoportjainak szociális szükségleteit, problémáit, a szociálpolitika keretében ezekre adott válaszokat, a szociális szolgáltatások működését meghatározó szervezési szempontok összefüggéseiben. A stúdium célja betekintést nyújtani a hátrányos helyzetű terek szociális szolgáltatásszervezésébe, különösen a szolgáltatáshiányos térségekben felmerülő szolgáltatásszervezési problémákra, dilemmákra és javaslatokra. A címben jelölt tervezési aspektusok is főként a szociális szolgáltatások körében jelennek meg, a szociális szolgáltatástervezés alapján.*

A kurzus interaktív, elsősorban gyakorlati megközelítésben ad a különféle szakokon tanulóknak a saját szakmai tudásokhoz újabb szemléleteket és továbbhasznosítható tudásokat, szélesebb tudományos perspektívát. Igyekszik valóban láttatni a tanulmányozott humán közszolgáltatásokat, vagyis több intézménylátogatással életszerűvé tenni az elméleti ismereteket, támaszkodva ebben a résztvevők szakmai érdeklődésére. Elvárja ugyanakkor, hogy egy saját, választott terület egy intézményének szolgáltatásszervezési szempontjait képes legyen minden diák egyéni prezentációban megmutatni a félév végén.

---

## TANTÁRGY TARTALMA / DESCRIPTION

### A stúdium hetekre lebontott programja

1. A csoport tagjainak bemutatkozása: sajátos, egyéni érdeklődések, javaslatok és ezek érvényesítési lehetőségei a tematikában, intézménylátogatások terve, menetrendje. A stúdium tematikája, tartalom és követelmények, vállalások és realitások.
  2. Terepóra - egy közoktatási/egészségügyi/kulturális intézmény meglátogatása: működés és működtetés aktuális kérdései, fenntartás, működtetés, finanszírozás, tankerület, szervezet, célcsoportok, létszámok, oktatási tevékenységek, nevelési tevékenységek, infrastrukturális (személyi, dologi, tárgyi) feltételek, eredmények, kérdések és dilemmák, megoldások.
  3. Interjúóra - a közoktatás/egészségügy/kultúra aktualitásai, jogalkotás és gyakorlat: az állam megváltozott szerepe, a fenntartóváltás következményei, finanszírozás és fenntartás/működtetés/szervezet, a helyi önkormányzatok szerepe és feladatai, gyermek-szemléleti aspektusok, szakmai tevékenység és helyi oktatási szükségletek, időszerű tapasztalatok, jövőorientált elképzelések. Konklúziók.
  4. „Terepóra” – egy települési közoktatási/egészségügyi/kulturális intézmény bemutatása: működés és működtetés aktuális kérdései: fenntartás, működtetés, ellátási körzet, célcsoportok, szükségletek, igények, finanszírozás, infrastrukturális (személyi, tárgyi, dologi) feltételek, TVK, kapacitás, hozzáférés, elérés stb.
  5. „Terepóra” – egy térségi közoktatási/egészségügyi/kulturális intézmény bemutatása: működés és működtetés aktuális kérdései: fenntartás, működtetés, ellátási körzet, célcsoportok, finanszírozás, infrastrukturális (személyi, tárgyi, dologi) feltételek, TVK, kapacitás, hozzáférés és elérés stb.
  6. A közszolgáltatás fogalma, különböző megközelítések, saját definíció. A közszolgáltatás-szervezés feladata, az állam és a helyi önkormányzatok kompetenciái. Időszerű változások a közoktatásban: a terepóra és az interjúóra konklúziói.
  7. A közszolgáltatások menedzselése, alternatív szolgáltatásszervezési szemléletek és technikák. A közszolgáltatások rendszere: a műszaki, infrastrukturális és a humán közszolgáltatások.
  8. Humán közszolgáltatások rendszere: az oktatás, a kultúra, az egészségügy s a szociális szféra szolgáltatásai. Közszolgáltatások lehetséges szervezeti formái. Közszolgáltató szervezetek és azok finanszírozásának formái.
- 
1. *A Szociális törvény szolgáltatási rendszere. Szociális alapszolgáltatások rendszere: szociális étkeztetés, házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, falu-és tanyagondnoki szolgáltatás, családsegítés, közösségi ellátás, támogató szolgálat, nappali ellátás, utcai szociális munka. Célcsoportok, szükségletek, problémák, szolgáltatási célok és tartalmak, az alapszolgáltatások működésének feltételei: fenntartás, működtetés, finanszírozás. Dilemmák a szociális szolgáltatásszervezésben.*

1. *Terepóra - egy integrált szociális intézmény meglátogatása: működés és működtetés aktuális kérdései: fenntartás, működtetés, finanszírozás, a működés személyi, dologi, tárgyi feltételei, célcsoportok, szükségletek, problémák, ellátotti számok, eszközök, módszerek, eredmények, kérdések és dilemmák, megoldások.*
  1. *Hátrányos helyzetű terek szociális ellátórendszerei: finanszírozással irányított szociális szolgáltatásszervezés a Nyugat-dunántúli régió hátrányos helyzetű kistérségeiben – dilemmák, kérdések és megoldások, egy lehetséges modell.*
  1. **Prezentációk és összefoglalás I.:** a féléves feladat, egy csoportmunkában feldolgozott közszolgáltatás szervezési paramétereinek és kérdéseinek, megoldásainak bemutatása 20perc+ 5 perc rövid kérdések, válaszok, közös szakmai és tudományos reflexiók formájában, előzetes beosztás alapján. A feldolgozás és az értékelés szempontjai a követelmények pontban olvashatóak. Prezentáció csak a következő héten, vagyis a szorgalmi időszak utolsó hetén pótolható.
  2. **Prezentációk és összefoglalás II.:** a féléves feladat, egy csoportmunkában feldolgozott közszolgáltatás szervezési paramétereinek és kérdéseinek, megoldásainak bemutatása 20perc+ 5 perc rövid kérdések, válaszok közös szakmai és tudományos reflexiók formájában, előzetes beosztás alapján. Az értékelés szempontjai a követelmények pontban olvashatóak. Prezentáció csak a következő héten, vagyis a vizsgaidőszak első hetén pótolható.
- 

## SZÁMONKÉRÉSI ÉS ÉRTÉKELÉSI RENDSZERE / ASSESSMENT'S METHOD

### Követelmények

- **Jelenlét:** a stúdium folyamatos számonkéréssel zárul a szorgalmi időszak utolsó hetében, ezért a jelenlét alapvető elvárás. Mindössze 2 hiányzás fogadható el, a 3. már véleményes, ezen túl a félév aláírása megtagadásra kerül. Ez alól csak igazolt külföldi tanulmányút illetve egészségügyi probléma adhat felmentést, maximálisan plusz 1 alkalommal.
  - **Szakirodalom elemzése:** *Puli Edit (2014): Egyenruha helyett egyéniség – a szociális szolgáltatásszervezés új útja. Regionális- és Gazdaságtudományi kismonográfiák sorozat 2013/3. Széchenyi István Egyetem Regionális- és Gazdaságtudományi Doktori Iskola, Győr* című szakirodalom reflektív elemzése a hátrányos helyzetű terek szociális szolgáltatásszervezése témakörben (tematika, heti program 9-11. pontjai) tanult szolgáltatásszervezési szempontok alapján. Határidő: 2017. november 15. déli 12 óra, e-mailen. Pótolható: 2017. november 22. déli 12 óráig, e-mailen. Formai követelmények: TNR CE, 12, másfeles sorköz, sorkizárt szerkesztés, fedlap, min. 8 – max. 10 oldal terjedelem, saját, szakmai reflexiókkal.
  - **Csoportmunka/egyéni prezentáció:** a félév szorgalmi időszakának 13. és 14. hetében prezentációval bizonyítják a hallgatók, hogy elsajátították a közszolgáltatás-szervezés legalapvetőbb szempontjait és azoknak a gyakorlatban való érvényesülése vizsgálatára való képességet. A csoportok az interprofesszionális együttműködés modellezése végett heterogén összetételűek, szakok tekintetében vegyesek, amennyiben a résztvevők száma marad 40, 5 főek. Amennyiben óraütközések miatt csökken a létszám, úgy ennek tükrében állítjuk össze a csoportokat.
  - A feladat az, hogy egy, a csoport által választott közszolgáltatási intézményt közösen mutassanak be,
  - diasor használatával,
-

- 20 percben +5 perces rövid kérdések, válaszok, közös szakmai és tudományos reflexiók formájában, előzetes beosztás alapján, megadott közszolgáltatás-szervezési szempontok alapján.
- A prezentációban mindenki megszólal, hogy mérhető és értékelhető legyen a munka egyéni szinten is, csoportba való illeszkedés alapján is. Határidő: a szorgalmi időszak 13.-14. hete. Prezentáció csak az elmaradást követő héten pótolható, ha ez a vizsgaidőszakot érinti, egyeztetett időpontban. A feldolgozás szempontjai a szakirodalom használata mellett következők:

- az intézmény neve, címe, földrajzi tulajdonságai (hozzáférés, elérés),
- az intézmény célcsoportja/i, legjellemzőbb tulajdonságai;
- az intézmény feladatai, szolgáltatásai, célcsoport-specifikusan;
- az intézmény működési feltételei: személyi, tárgyi, dologi feltételek;
- az intézmény fenntartása/működtetése: a két funkció felelőse, kapcsolatuk;
- az intézmény finanszírozása, ezek hatása a szolgáltatásokra;
- a szolgáltatások egyéb, sajátos szervezési jellemzői: speciális célcsoport, sajátos eszközök, módszerek, idő, szakember, környezet, stb.
- saját szakmai reflexió (vélemény, konklúzió, kérdések, javaslatok, stb.) a szolgáltatásszervezés egészére.

### Értékelés:

- **Aláírás** csak a jelenléti feltételek teljesítésével szerezhető.
- **Érdemjegy** a szakirodalom elemzése, a prezentáció és a féléves interaktivitás alapján egyéni (és nem csoportos) szinten kapható a következők szerint:
- **Jeles (5):** a szakirodalom-elemzési szempontsor és a prezentációs szempontsor teljes használatával, kiemelkedően adekvát és kreatív szakmai és tudományos reflexióval, az órákon folyamatosan aktív, gondolkodó, alkotó interakcióval.
- **Jó (4):** a szakirodalom-elemzési szempontsor és a prezentációs szempontsor lényeges elemeinek használatával, adekvát szakmai és tudományos reflexióval, az órákon többnyire aktív, gondolkodó, alkotó interakcióval.
- **Közepes (3):** a szakirodalom-elemzési szempontsor és a prezentációs szempontsor elnagyolt használatával, részben adekvát szakmai és tudományos reflexióval, az órákon hullámszerűen aktív, gondolkodó és alkotó interakcióval.
- **Elégséges (2):** a szakirodalom-elemzési szempontsor és a prezentációs szempontsor hiányos használatával, nagyon felületes szakmai és tudományos reflexióval, az órákon többnyire hiányzó aktív, gondolkodó és alkotó interakcióval.
- **Elégtelen (1):** a szakirodalom-elemzési szempontsor és a prezentációs szempontsor elhagyásával, inadekvát vagy tartalmatlan szakmai és tudományos reflexióval, az órákon teljesen hiányzó aktív, gondolkodó és alkotó interakcióval.
- az értékelésből látható, hogy a csoporttagok érdeke a csoport feladatteljesítésének segítése, a saját részfeladaton túl a csoport összteljesítményének támogatása. **Érdemjegy javítására** a vizsgaidőszakban maximum egy alkalommal, egyeztetett időpontban, csoportmunkát már nem igénylő, de a saját részfeladatot átdolgozó formában van lehetőség.

---

## KÖTELEZŐ IRODALOM / OBLIGATORY MATERIAL

### Szakirodalom

- Balogh Péter: Adminisztratív különbségből területi egyenlőtlenség - újfent? EU-s területfejlesztési források a kistérségi hierarchiában. In: *Belvedere meridionale*, 2012. 1. sz. p. 36.  
Elérhető: [http://www.belvedere.meridionale.hu/lapszamok/zip/2012\\_tavasz.pdf](http://www.belvedere.meridionale.hu/lapszamok/zip/2012_tavasz.pdf)
- Cs. Horváth Zoltán - Molics Bálint - Boncz Imre: A szociális és az egészségügyi ellátórendszer gyakorlati együttműködési lehetőségei. In: *Egészség-Akadémia*, 2013. 1. sz. p. 12-27.  
Elérhető: [http://www.etk.pte.hu/files/tiny\\_mce/File/egyebek/pdf\\_ikon.png](http://www.etk.pte.hu/files/tiny_mce/File/egyebek/pdf_ikon.png)
- Csörgits Lajos: Az önkormányzati köznevelési feladatellátás alakulása napjainkban - elméleti és gyakorlati problémák. In: *Jog, állam, politika*, 2013. 2. sz. p. 127-155.
- Dicső László: A helyi közszolgáltatások szervezése. Budapest: Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége, 2010. Elérhető: <http://toosz.tsoft.hu/digitalcity/servlet/PublishedFileServlet/AAABGFOC/dicsokozszolgalatasok-p.pdf>
- Gázsó István, Kovács Róbert: A helyi feladatellátás területi szervezésének egyes szerkezeti és hatékonysági kérdései. In: *A falu*, 2010. 3. sz. p. 47-59.
- Hátrányban, vidéken (Szerk. Kovács Katalin, Váradi Mónika Mária) Budapest: Argumentum Kiadó, 2013. Elérhető: [http://www.regscience.hu:8080/jspui/bitstream/11155/292/2/varadim\\_hatranynban\\_videken\\_2013.pdf#page=248](http://www.regscience.hu:8080/jspui/bitstream/11155/292/2/varadim_hatranynban_videken_2013.pdf#page=248)
- Hoffman István: A területi szociális közszolgáltatások igazgatása - nemzetközi kitekintéssel, a közelmúlt és a jelen magyar szabályozásának tükrében. In: *ESÉLY: TÁRSADALOM ÉS SZOCIÁLPOLITIKAI FOLYÓIRAT*, 2013. 4. sz. p. 51-72.
- Hoffman István: Új utak az önkormányzatok közötti együttműködésben: a közszolgáltatások társulások megszervezése. In: *TUDOMÁNYOS KÖZLEMÉNYEK / ÁLTALÁNOS VÁLLALKOZÁSI FŐISKOLA*, 2012. 1. sz. p. 257-270. (2012) Elérhető: [http://www.avf.hu/tudomanyoskozlemenyek/TK\\_27.pdf](http://www.avf.hu/tudomanyoskozlemenyek/TK_27.pdf)
- Inotai András, Kaló Zoltán: Az egészségügyi ágazat mint közszolgáltatás kutatási, fejlesztési és innovációs stratégiája és az ágazat innovációs folyamatainak vizsgálata. In: *Egészségügyi Gazdasági Szemle*, 2010. 4. sz. p. 33-38. Elérhető: [http://www.weborvos.hu/adat/files/EGSZ\\_2010/EGSZ\\_2010\\_04\\_TELJES.pdf](http://www.weborvos.hu/adat/files/EGSZ_2010/EGSZ_2010_04_TELJES.pdf)
- Kilengések. Közszolgáltatási változások: Közszektor-olvasmányok. (Szerk. Horváth M. Tamás) Budapest; Pécs: Dialóg Campus Kiadó, 2013.
- Miklóssy Endre: A település feladatai és intézményeinek korszerűsítése. In: *Valóság*, 2011. 8. sz. p. 12-26.
- *Puli Edit (2014): Egyenruha helyett egyéniség – a szociális szolgáltatásszervezés új útja. Regionális- és Gazdaságtudományi kismonográfiák sorozat 2013/3. Széchenyi István Egyetem Regionális- és Gazdaságtudományi Doktori Iskola, Győr*
- Porogi András: Nemzeti kultúra - iskola és társadalom. In: *Új katedra*, 2013. 3. sz. p. 14-15.  
Elérhető: [www.commitment.hu/main.php?folderID=1013](http://www.commitment.hu/main.php?folderID=1013)
- Rixer Ádám: Humán közszolgáltatások igazgatása. Budapest: Patrocinium Kiadó, 2011.
- Sántha György: A gazdaságos, hatékony és eredményes állami feladatellátás tesztje - a teljesítményellenőrzésben rejlő lehetőségek. In: *Új magyar közigazgatás*, 2010. 2. sz. p. 15-24.
- Soltész Lászlóné: Orvosi ellátás itthon és külföldön, az egészségügyi szolgáltatásokra való jogosultság. In: *Adó*, 2013. 16. sz. p. 67-71.
- Soós Zsolt: Állami szolgáltatásvásárlás a szociális szolgáltatási rendszerben: A támogató szolgálatok működésének tapasztalatai Győr-Moson-Sopron megyében. In: *Esély: Társadalom- és szociálpolitikai folyóirat*, 2013. 1. sz. p. 3-38.