

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»
Факультет систем управління літальних апаратів
Кафедра інтелектуальних вимірювальних систем та інженерії якості

**Пояснювальна записка
до кваліфікаційної роботи**

магістра

на тему «Розробка системи управління якістю закладу дошкільної освіти.
Методика оцінювання якості освітнього процесу»

ХАІ.303.368.24О.175.00193059 ПЗ

Виконала: студентка 6 курсу групи № 368
Спеціальність 175 Інформаційно-вимірювальні
технології.

(код та найменування)

Освітня програма Якість, стандартизація та
сертифікація.

(найменування)

Чеснюк О. О.

(прізвище та ініціали студентки)

Керівник: Сіроклин В. П.

(прізвище та ініціали)

Рецензент: Склярів В. В.

(прізвище та ініціали)

Харків – 2024 рік

**Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського**

«Харківський авіаційний інститут»

Факультет _____ «Систем управління літальних апаратів» _____
(повне найменування)

Кафедра _____ інтелектуальних вимірювальних систем та інженерії якості _____
(повне найменування)

Рівень вищої освіти _____ магістр _____

Спеціальність _____ 175 «Інформаційно-вимірювальні технології» _____
(код та найменування)

Освітня програма _____ Якість, стандартизація та сертифікація _____
(найменування)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

Сіроклин В. П.

(підпис)

«__» _____ 2024 р.

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

_____ Чеснюк Олександрі Олександрівні _____

(прізвище, ім'я та по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи Розробка системи управління якістю закладу дошкільної освіти. Методика оцінювання якості освітнього процесу

керівник кваліфікаційної роботи Сіроклин Віталій Павлович канд. техн. наук, зав. кафедри 303

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджено наказом Університету № 2050-уч від «06» листопада 2024 року

2. Термін подання студентом кваліфікаційної роботи 11.12.24

3. Вихідні дані до роботи: Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи магістра повинна містити 100 – 120 сторінок друкованого тексту, 4 – 11 рисунків – графіків та схем, таблиці, перелік посилань, висновки.

4. Зміст пояснювальної записки (перелік завдань, які потрібно виконати): 1. висвітлити інформацію про організацію, її структуру та послуги, що надаються; 2. розробити політику та цілі у сфері якості; 3. розподілити відповідальність за процеси в рамках системи управління якістю; 4. розробити систему управління якістю для закладу дошкільної освіти; 5. виконати аналіз оцінювання якості освітнього процесу в Україні з урахуванням досвіду США та країн ЄС; 6. здійснити розробку методики оцінювання якості освітнього процесу на основі рекомендацій щодо оцінювання якісних показників; 7. провести аналіз та визначення структури витрат на якість.

5. Перелік ілюстративного матеріалу: 1. організаційна структурна схема ЗДО; 2. таблиця плану досягнення цілей у сфері якості; 3. таблиця розподілу відповідальності за елементи системи управління якістю; 4. таблиця результатів SWOT –аналізу для закладу; 5. таблиця реєстру зацікавлених сторін закладу; 6. таблиця ризиків ЗДО; 7. таблиця порівняльного аналізу систем оцінювання якості в Україні, США та ЄС; 8. таблиця шкал й параметрів методики ECERS-3; 9. рисунок прикладу частково заповненої картки до параметра «Рольова гра» за ECERS-3; 10. таблиця середньогодинних ставок для працівників закладу; 11. діаграма: відсоток від загальних витрат на якість; 12. діаграма: відсоток від загального прибутку; 13. гістограма витрат на попереджувальні дії; 14. рисунок сертифікату за участь у II міжнародній науково-практичній конференції ІВТ; 15. узагальнююча таблиця обліку витрат на якість за період з 01.11.2024 по 31.11.2024 року.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Основний розділ	Сіроклин В. П. канд. техн. наук, зав. кафедри	21.10.24	11.12.24
Економічний розділ	Дегтяр А. О. д-р. наук з держ. упр., професор	24.10.24	11.12.24

Нормоконтроль _____ Заболотний В. А. «____» _____ 2024
(підпис) (ініціали та прізвище)

7. Дата видачі завдання «21» жовтня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів кваліфікаційної роботи	Примітка
1	Опис організації, її структури та послуг	25.10.24	
2	Розробка організаційної структурної схеми ЗДО	28.10.24	
3	Розробка політики і цілей в сфері якості	31.10.24	
4	Розробка плану досягнення цілей у сфері якості ЗДО	04.11.24	
5	Розподіл відповідальності за процеси системи управління якістю	08.11.24	
6	Розробка системи управління якістю закладу дошкільної освіти	18.11.24	

Продовження таблиці.

7	Аналіз оцінювання якості освітнього процесу в Україні, США та країнах ЄС	22.11.24	
8	Розробка методики оцінювання якості освітнього процесу	29.11.24	
9	Розробка рекомендацій щодо оцінювання якісних показників освітнього процесу ЗДО	29.11.24	
10	Розробка економічного розділу. Аналізування структури витрат на якість та їх визначення	06.12.24	
11	Організація обліку витрат на якість	06.12.24	
12	Оформлення пояснювальної записки	10.12.24	

Студентка


(підпис)

Чеснюк О. О.
(ініціали та прізвище)

Керівник кваліфікаційної роботи

(підпис)

Сіроклин В. П.
(ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка містить с. 92, розділів 7, рис. 5, табл. 8, додатків 2, джерел 10.

Тема кваліфікаційної роботи «Розробка системи управління якістю закладу дошкільної освіти. Методика оцінювання якості освітнього процесу»

Об'єкт дослідження – Система управління якістю закладу дошкільної освіти.

Предмет – Методика, за якою оцінюється якість освітнього процесу.

Мета роботи – розробити ефективну систему управління якістю закладу дошкільної освіти, яка сприятиме підвищенню рівня освітніх послуг і відповідатиме сучасним стандартам та впровадити методику оцінювання якості освітнього процесу.

Методи дослідження – соціологічні, експертні, статистичні.

В основному розділі кваліфікаційної роботи досліджено конкретну організацію, її структуру та послуги, що надаються. Розроблено політику та цілі у сфері якості. Розподілена відповідальність за елементи системи управління якістю. Розроблено систему управління якістю для закладу дошкільної освіти. Проведено аналіз оцінювання якості освітнього процесу в Україні з урахуванням досвіду США та країн ЄС. Здійснено розробку методики оцінювання якості освітнього процесу на основі рекомендацій щодо оцінювання якісних показників.

В економічному розділі проведено аналізування структури витрат на якість та їх визначення. В ході роботи, наведена узагальнююча таблиця обліку витрат на якість, на підставі якої побудовано діаграми розподілу витрат на якість, відсоток від загальних витрат на якість, відсоток від загального прибутку та гістограма витрат на попереджувальні дії.

Практичне значення одержаних результатів – апробацію отриманих результатів, щодо методики оцінювання якості освітнього процесу за шкалою ECERS-3, здійснено під час II Міжнародної науково-практичної конференції «Інформаційно-вимірювальні технології», організованої Національним університетом «Львівська політехніка», що підтверджено відповідним сертифікатом (додано на Рисунку А.1, в Додатку А).

Ключові слова: дошкільна освіта, системи управління якістю, оцінювання якості, освітній процес, якісні показники, методика ECERS-3.

ABSTRACT

The explanatory note contains

Theme of the qualification work «Development of a quality management system for preschool education. Methodology for assessing the quality of the educational process»

Object of research – Quality management system of preschool education institution.

Subject – Methodology for assessing the quality of the educational process.

Purpose – to develop an effective system of quality management of preschool education institution, which will help to improve the level of educational services and meet modern standards and describe the methodology for assessing the quality of the educational process.

Research methods: sociological, expert, statistical.

The main section of the qualification work examines a specific organization, its structure and services provided. The quality policy and goals are developed. Responsibility for the elements of the quality management system is distributed. Developed a quality management system for a preschool education institution. An analysis of the quality assessment of the educational process in Ukraine was conducted, taking into account the experience of the United States and EU countries. A methodology for assessing the quality of the educational process based on recommendations for assessing quality indicators has been developed.

The economic section analyzes the structure of quality costs and their definition. In the course of the work, a summarizing table of quality costs is presented, on the basis of which diagrams of the distribution of quality costs, percentage of total quality costs, percentage of total profit and a histogram of preventive action costs are constructed.

The practical significance of the results obtained – testing of the results obtained on the methodology for assessing the quality of the educational process according to the ECERS-3 scale was carried out during the II International Scientific and Practical Conference “Information and Measurement Technologies” organized by Lviv Polytechnic National University, which is confirmed by the relevant certificate (is added in Figure A.1, in Annex A).

Keywords: preschool education, quality management systems, quality assessment, educational process, quality indicators, ECERS-3 methodology.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	11
1 ОПИС ОРГАНІЗАЦІЇ, ЇЇ СТРУКТУРИ ТА ПОСЛУГ	14
1.1 Загальні відомості про організацію.....	14
1.2 Опис організації	14
1.3 Організаційна структура та її опис.....	17
1.4 Опис послуг	19
2 ПОЛІТИКА І ЦІЛІ В СФЕРІ ЯКОСТІ	22
3 РОЗПОДІЛ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА ПРОЦЕСИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ	26
4 РОЗРОБКА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКОСТІ ЗАКЛАДУ ДОШКІЛЬНОЇ ОСВІТИ	30
4.1 Сфера застосування	30
4.2 Середовище організації	30
4.2.1 Розуміння організації та її середовища	31
4.2.2 Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін	31
4.2.3 Визначення сфери застосування системи управління якістю	32
4.2.4 Система управління якістю та її процеси.....	32
4.3 Лідерство.....	33
4.3.1 Лідерство та зобов'язання.....	33
4.3.2 Політика	34
4.3.3 Функції, обов'язки та повноваження в межах ЗДО.....	35
4.4 Планування	35
4.4.1 Дії стосовно ризиків і можливостей	35
4.4.2 Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення	36
4.4.3 Планування змін.....	37
4.5 Підтримання системи управління	38
4.5.1 Ресурси	38
4.5.2 Ресурси для моніторингу.....	38
4.5.3 Обізнаність.....	39
4.5.4 Інформування	39
4.5.5 Задokumentована інформація.....	40
4.6 Виробництво	41

4.6.1	Оперативне планування та контроль	41
4.6.2	Вимоги щодо продукції та послуг.....	41
4.6.3	Розроблення послуг	43
4.6.4	Контроль надаваних іззовні процесів, та послуг.....	45
4.6.5	Надання послуг	45
4.6.6	Випуск послуг	46
4.7	Оцінювання дієвості	47
4.7.1	Моніторинг, аналізування та оцінювання	47
4.7.2	Внутрішній аудит.....	48
4.7.3	Аналізування системи управління	49
4.8	Поліпшування.....	50
4.8.1	Загальні положення.....	50
4.8.2	Невідповідність і коригувальні дії	50
4.8.3	Постійне поліпшування.....	51
5	АНАЛІЗ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ В УКРАЇНІ, США ТА КРАЇНАХ ЄС	52
5.1	Оцінювання якості дошкільної освіти в Україні	52
5.2	Досвід оцінювання якості в США та країнах ЄС	54
5.3	Порівняльний аналіз оцінювання якості дошкільної освіти в Україні, США та ЄС	57
6	МЕТОДИКА ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ	59
6.1	Рекомендації щодо оцінювання якісних показників освітнього процесу ЗДО	59
6.2	Встановлення цілей та критеріїв оцінювання	59
6.3	Підготовка та навчання персоналу.....	59
6.4	Проведення оцінювання	62
6.4.1	На що рекомендується звертати увагу експерту	64
6.4.2	Як відбувається оцінювання	65
6.4.3	Як працювати з картками оцінювання.....	65
6.5	Аналіз результатів та коригувальні дії	69
6.6	Моніторинг та постійне поліпшування	70
6.7	Залучення зацікавлених сторін	71
6.8	Очікувані результати:	72
7	АНАЛІЗУВАННЯ СТРУКТУРИ ВИТРАТ НА ЯКІСТЬ ТА ЇХ ВИЗНАЧЕННЯ	73

7.1 Витрати на попереджувальні дії.....	73
7.1.1 Планування якості.....	73
7.1.2 Управління процесом	73
7.1.3 Забезпечення якості поставок.....	74
7.1.4 Перевірка системи управління якістю	75
7.1.5 Програма покращення якості.....	75
7.1.6 Навчання з питань якості	75
7.1.7 Інші витрати.....	75
7.2 Витрати на оцінку та контроль	76
7.2.1 Перевірки та випробовування матеріалів та сировини, що поставляється.....	76
7.2.2 Атестація якості продукції.....	76
7.2.3 Додатковий контроль та випробовування	76
7.2.4 Прийом продукції замовником.....	77
7.3 Внутрішні витрати внаслідок дефектів та відмов	77
7.3.1 Відходи.....	77
7.3.2 Перероблення та ремонт	77
7.3.3 Зниження сорту	77
7.3.4 Відходи та переробки, що виникли через помилки постачальників	78
7.4 Зовнішні витрати внаслідок дефектів і відмов	78
7.5 Приведення витрат до єдиної бази вимірювань.....	79
7.6 Складання звіту про витрати на якість	80
7.7 Графічний аналіз витрат на якість.....	80
7.8 Висновки і рекомендації щодо зниження загальних витрат на якість	82
ВИСНОВКИ.....	84
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	86
ДОДАТОК А.....	87
ДОДАТОК Б	88

**ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ,
СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ**

СУЯ – Система управління якістю

ЗДО – заклад дошкільної освіти

ДСТУ – Державний стандарт України

ECERS – Early Childhood Environment Rating Scale

ECERS-3 – Третє видання «Early Childhood Environment Rating Scale»

ВСТУП

Стратегія розвитку освіти розвиненої країни має увібрати в себе загальносвітові та європейські тенденції трансформації сутності і методів сучасної освіти, яка у багатьох країнах стала прискорювачем економічного зростання. У розвинених країнах добре розуміють зв'язок між конкурентоспроможністю економіки і рівнем національної системи освіти, у такий спосіб спрямовуючи свої зусилля на розвиток цієї важливої галузі. Саме тому для багатьох країн світу ключовим питанням стало забезпечення високої якості освіти.

Україна не є виключенням, адже освіта є одним з основних важелів цивілізаційного поступу та економічного зростання нашої держави. Якість освіти безпосередньо впливає на майбутнє країни, її соціально-економічний розвиток та конкурентоспроможність на міжнародній арені. В плані дошкільної освіти це особливо важливо, оскільки дошкільна освіта є невід'ємним складником та першим рівнем у системі безперервної освіти, стартова платформа особистісного розвитку дитини. Саме на цьому етапі закладаються основи розвитку дитини, що впливають на її подальше навчання і набуття життєвого соціального досвіду.

Стандарти на сьогодні застосовують майже усі підприємства усіх галузей економіки, що зорієнтовані на результат. Що ж стосується дошкільної освіти? Згідно Закону України «Про дошкільну освіту», якість дошкільної освіти це відповідність результатів навчання і компетентностей вихованців результатам, визначеним державним стандартом; якість освітньої діяльності – відповідність забезпечення, організації та реалізації освітнього процесу вимогам, встановленим законодавством, що забезпечує здобуття вихованцями якісної дошкільної освіти. Від якості освітньої діяльності залежить якість освіти, а відповідно і майбутнє нашої держави. Тому сьогодні актуальним питанням є розробка системи управління якості закладів дошкільної освіти.

Відповідно частини другої статті 41 Закону України «Про освіту» система забезпечення якості дошкільної освіти складається із:

- система забезпечення якості в закладах дошкільної освіти (внутрішня);
- система зовнішнього забезпечення якості освіти;
- система забезпечення якості в діяльності органів управління, що здійснюють зовнішнє забезпечення якості освіти.

Заклад дошкільної освіти (далі ЗДО) управляє лише системою внутрішнього забезпечення якості освіти. Задля розбудови та функціонування цієї системи, досягти необхідного рівня якості, що задовольняє вимоги всіх зацікавлених сторін, можна за допомогою створення у ЗДО системи управління якістю.

Законодавчо система управління якістю (далі СУЯ) – це сукупність систематично здійснюваних видів діяльності ЗДО, спрямованих на створення організаційних, технічних, економічних і соціальних умов, що гарантують належний рівень і стабільність якості освітньої діяльності.

Основною метою розробки СУЯ є оптимізація роботи закладу дошкільної освіти над забезпеченням якості освіти і її відповідність міжнародним стандартам високого рівня ISO серії 9000. Основою запровадження та функціонування СУЯ є стандарт ISO 9001 «Система управління якістю. Вимоги». Ним визначені вимоги, яким повинна відповідати система якості, щоб гарантувати постійну відповідність результатів освітньої діяльності вимогам замовника.

В кваліфікаційній роботі для закладу дошкільної освіти буде розроблено основні документи системи управління якістю згідно з вимогами Державного стандарту України (далі ДСТУ) ISO 9001, такі як політика та цілі в сфері якості, тощо. Також буде описано методику оцінювання якості освітнього процесу.

Завдання кваліфікаційної роботи:

1. висвітлити інформацію про організацію, її структуру та послуги, що надаються;
2. розробити політику та цілі у сфері якості;

3. розподілити відповідальність за процеси в рамках системи управління якістю;
4. розробити систему управління якістю для закладу дошкільної освіти;
5. виконати аналіз оцінювання якості освітнього процесу в Україні з урахуванням досвіду США та країн ЄС;
6. здійснити розробку методики оцінювання якості освітнього процесу на основі рекомендацій щодо оцінювання якісних показників;
7. провести аналіз та визначення структури витрат на якість.

Система управління якістю (СУЯ) у сфері освіти спрямована на забезпечення стандартизації, оптимізації та підвищення ефективності освітніх процесів. Протягом багатьох років у закладах освіти України використовувалися стандарти, адаптовані під специфіку навчальних закладів. Одним із таких стандартів був ДСТУ-П ІВА 2:2007 «Система управління якістю. Настанови застосування ISO 9001:2000 у сфері освіти», що переважно орієнтувався на заклади вищої освіти.

На заміну йому прийшов більш лояльний і водночас глобально адаптований стандарт ISO 21001, розроблений для організацій, пов'язаних із процесами освіти. Проте цей стандарт також значною мірою орієнтований на заклади вищої освіти, тоді як для закладів дошкільної освіти (ЗДО) потребується більш вузькоспеціалізований підхід. Враховуючи ці особливості, доцільним є розроблення системи управління якістю для ЗДО, що базується на вимогах стандарту ISO 9001. Це дозволить створити ефективний механізм для оцінювання та вдосконалення освітніх процесів у закладах дошкільної освіти.

Таким чином, усе це підтверджує актуальність обраної теми. Для досягнення мети дослідження в наступному розділі буде здійснено повний опис організації із застосуванням якісних показників її діяльності, представлено важливі елементи, за якими функціонує заклад.