

**Міністерство освіти і науки України
Харківський національний педагогічний університет імені Г. С. Сковороди
Інститут післядипломної освіти і менеджменту
Кафедра наукових основ управління**

Ольга ТЕМЧЕНКО

Управління якістю

Методичні рекомендації з навчального курсу
Електронне видання



Харків – 2023

**Міністерство освіти і науки України
Харківський національний педагогічний університет імені Г. С. Сковороди
Інститут післядипломної освіти і менеджменту
Кафедра наукових основ управління**

Ольга ТЕМЧЕНКО

Управління якістю

**Методичні рекомендації з навчального курсу
Електронне видання**

Харків – 2023

Рецензенти:

Мармаза О. І. – кандидат педагогічних наук, професор, професор кафедри наукових основ управління Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди;

Гречаник О. Є. – кандидат педагогічних наук, доцент, завідувач кафедри наукових основ управління Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди.

Темченко О. Управління якістю : Методичні рекомендації з навчального курсу (електронне видання). Харків : [б. в.], 2023. 85 с.

Методичні рекомендації розроблені для організації вивчення освітнього компоненту «Управління якістю». У виданні містяться матеріали, які дозволять здобувачам освіти під час вивчення дисципліни ефективніше організувати свою самостійну роботу, опановуючи лекційний матеріал, готуючись до семінарських і практичних занять, поточного та підсумкового контролю, виконання індивідуальних завдань, виконання кваліфікаційної роботи з менеджменту. Матеріали рекомендовано використовувати для підготовки до занять з «Управління якістю». Видання адресовано здобувачам другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 073 «Менеджмент».

Затверджено редакційно-видавничою радою Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Протокол № 5 від 17 травня 2023 р.

© Харківський національний педагогічний університет імені Г. С. Сковороди, 2023.

© Темченко О. В.

© Харків : ХНПУ, 2023.

ЗМІСТ

Вступ.....	5
Опис навчальної дисципліни.....	6
Структура навчальної дисципліни	8
Силабус навчальної дисципліни	10
Методичні рекомендації щодо підготовки до семінарських і практичних занять.....	17
Самостійна робота здобувачів освіти	33
Індивідуальне завдання та рекомендації щодо його виконання.....	46
Методичні рекомендації з виконання самостійної роботи.....	51
Питання для самоперевірки.....	53
Контрольні питання до навчального курсу	64
Теми повідомлень і рефератів	66
Термінологія для засвоєння	69
Список наукових джерел.....	77
Додатки.....	79

ВСТУП

Навчальне видання розроблено відповідно до вимог підготовки здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти менеджерських спеціальностей.

Видання має допомогти студентам у набутті теоретичних знань і практичних умінь під час вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю».

Тут містяться такі обов'язкові матеріали, як: структура курсу, силабус навчальної дисципліни, плани семінарських і практичних занять, зміст самостійної роботи.

Особливий акцент зроблено на важливості самостійної роботи студентів у ході вивчення навчального курсу. Розроблено рекомендації щодо її організації, вказано кількість годин, що відведено на неї, наведено систему запитань і завдань для самоконтролю.

У виданні представлено рекомендації щодо підготовки індивідуального завдання (ІЗ) та вимоги до його змісту й оформлення.

Контрольні питання до курсу дозволять систематизувати знання з дисципліни та підготуватися до різних видів контролю.

У виданні також представлено тестові питання та практичні завдання для самоконтролю.

Список наукових джерел допоможе виконати індивідуальне завдання, підготуватися до семінарських занять, поточного й підсумкового контролю.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Мова викладання: українська			
Кількість кредитів – 5	Галузь знань 07 «Управління та адміністрування» (шифр і назва)	Вид дисципліни: дисципліна циклу професійної підготовки	
	<u>Спеціальність 073 «Менеджмент»</u>		
Модулів – 1	Освітня програма «Менеджмент організацій і адміністрування» (шифр і назва)	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1	
Загальна кількість годин – 150		Семестр	
		2	2
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 самостійної роботи здобувача – 4	Рівень вищої освіти: другий (магістерський)	Лекції	
		14 год.	10 год.
		Практичні, семінарські	
		36 год	10 год.
		Лабораторні	
		Не передбачено	Не передбачено
		Самостійна робота	
		100 год	130 год.
Індивідуальні завдання			
Не передбачено	Не передбачено		

		Вид контролю:	
		екзамен	екзамен
Пререквізити навчальної дисципліни	дисципліну «Управління якістю» в структурно-логічній схемі вивчають як похідну після дисциплін «Менеджмент організацій», «Управління персоналом та корпоративне управління», «Інформаційне забезпечення управлінської діяльності» в блоці обов’язкових дисциплін циклу професійної підготовки.		

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 50/100;

для заочної форми навчання – 20/130.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин														
	денна форма							заочна форма							
	Усього	у тому числі						Усього	у тому числі						
		Ау	П	Л.	П.	С.	Ла		СР	Ау	П	Л.	П.	С.	Ла
Змістовий модуль 1. Управління персоналом та корпоративне управління в системі менеджменту організації.															
Тема 1.1. Особливості управління якістю як виду управлінської діяльності.	30	10	2	—	8	—	20	34	4	2	—	2	—		30
Тема 1.2. Сучасні системи менеджменту якості	32	12	4	—	8	—	20	24	4	2	—	2	—		20
Разом за змістовим модулем 1	62	22	6	—	16	—	40	58	8	4	—	4	—		50
Змістовий модуль 2. Кадрова політика організації															
Тема 2.1. Якість освітніх послуг як одна з умов розвитку держави.	44	14	4	4	6	—	30	48	4	2	—	2	—		40
Тема 2.2. Система,	44	14	4	4	6	—	30	48	8	4	4	—	—		40

механізм і процес управління якістю освіти.														
Разом за змістовим модулем 2	88	28	8	8	12	—	60	96	12	6	4	2	—	80
Усього годин	150	50	14	8	28	—	100	150	20	10	4	6	—	130

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Політика навчальної дисципліни

Для успішного проходження курсу та складання контрольних заходів необхідним є вивчення навчального матеріалу за кожною темою. Специфіка курсу здебільшого передбачає акцент на розумінні підходів і принципів, ніж запам'ятовування визначень. Кожен здобувач освіти має ознайомитись із Положенням про академічну доброчесність Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди (ХНПУ імені Г. С. Сковороди), Статутом і Правилами внутрішнього розпорядку ХНПУ імені Г. С. Сковороди, Положенням про внутрішню систему забезпечення якості освіти в ХНПУ імені Г. С. Сковороди й дотримувати виконання цих документів. Зокрема, для успішного засвоєння програмного матеріалу здобувач освіти зобов'язаний:

- відвідувати навчальні заняття, а в разі хвороби надавати довідку;
- обов'язково бути присутнім на модульному та підсумковому контролях;
- самостійно опановувати матеріал пропущеного заняття;
- конструктивно підтримувати зворотний зв'язок на всіх заняттях;
- брати активну участь в освітньому процесі;
- своєчасно й акуратно виконувати завдання для самостійної роботи, модульного контролю;
- відключати мобільний телефон під час занять;
- бути толерантним і доброзичливим до однокурсників та викладачів;
- брати участь у контрольних заходах (поточний контроль, модульний контроль, контроль самостійної роботи, підсумковий контроль);
- не допускати будь-яке копіювання або відтворення результатів чужої праці, якщо тільки робота не має груповий формат.

Здобувач успішно навчається, якщо послідовно набирає кредити, необхідні для здобуття бажаного ступеня. Для цього потрібно, щоб накопичувальний бал був не нижче, ніж 60 за цією навчальною дисципліною. Якщо накопичувальний бал нижче 60 балів, здобувач вважається неуспішним і може бути відрахований

відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу в ХНПУ імені Г. С. Сковороди (у новій редакції)»

Пререквізити навчальної дисципліни

Дисципліну «Управління якістю» в структурно-логічній схемі вивчають як похідну після дисциплін «Менеджмент організацій», «Управління персоналом та корпоративне управління», «Інформаційне забезпечення управлінської діяльності» в блоці обов'язкових дисциплін циклу професійної підготовки.

ХАРАКТЕРИСТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Призначення навчальної дисципліни

Формування теоретичних знань і практичних умінь у здобувачів освіти з управління якістю у майбутній діяльності керівника.

Мета вивчення навчальної дисципліни

Науково-теоретичне обґрунтування проблеми управління якістю; принципів побудови та функціонування систем управління якістю; нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю; розвиток умінь і навичок здобувачів освіти з побудови системи управління якістю організації.

Завдання вивчення навчальної дисципліни

- 1) розкриття сутності основних категорій системи управління якістю;
- 2) ознайомлення здобувачів освіти зі світовим досвідом управління якістю;
- 3) розкриття змісту передового досвіду управління якістю в Україні
- 4) формування й розвиток практичних умінь виявляти чинники поліпшення якості продукції та забезпечення її конкурентоспроможності; аналізувати та застосовувати на практиці принципи й методи управління якістю; проводити заходи щодо організації робіт із розроблення та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів.

РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА ДИСЦИПЛІНОЮ

Загальні

ЗК 1. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.

ЗК 3. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК 6. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

Спеціальні (фахові)

ФК 1. Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі відповідно до визначених цілей і міжнародних стандартів.

ФК 4. Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації.

ФК 5. Здатність створювати й організовувати ефективні комунікації в процесі управління

ФК 7. Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом.

ФК 9. Здатність аналізувати та структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.

Програмні результати навчання

ПРН 2. Здатність перевіряти результати діяльності організації на засадах кваліметричного підходу, поєднувати експертні процедури в управлінській діяльності з іншими методами оцінювання, встановлювати критерії та показники оцінювання динаміки розвитку організації.

ПРН 7. Уміння визначати нормативно-правові засади діяльності організації, аналізувати внутрішнє й зовнішнє середовище, виділяти структурні підрозділи та ієрархічні рівні адміністративної служби, організовувати взаємодію на основі врахування психологічних особливостей та індивідуальних потреб особистості.

ПРН 8. Знання чинного законодавства та розуміння системи загального управління якістю (TQM) та її складових, підтримання на належному рівні якості продукції; уміння пояснити особливості аудиту, експертизи, інспектування, контролю, моніторингу, оцінювання, застосовувати їх відповідно до національних і

міжнародних стандартів якості, розробляти алгоритми реалізації цих технік..

ПРН 9. Розуміння розроблення програми забезпечення якості продукції від проектування до реалізації, уміння впроваджувати наукові методи управління якістю.

МЕТОДИ, ФОРМИ НАВЧАННЯ І ОЦІНЮВАННЯ

Методи навчання

- словесні методи (лекція, дискусія, співбесіда, інструктаж тощо);
- практичні методи (практичні заняття);
- наочні методи (метод ілюстрацій і метод демонстрацій, спостережень);
- робота з навчально-методичною літературою (конспектування, тезування, анотування,);
- відеометод у сполученні з новітніми інформаційними технологіями та комп'ютерними засобами навчання (дистанційні, мультимедійні, веб-орієнтовані тощо);
- самостійна робота (виконання завдань).

Форми та методи оцінювання

Форми проведення вхідного контролю, методи та критерії оцінювання

Форма проведення: усна.

Методи контролю: усне опитування, інтерактивна співбесіда.

Критерії оцінювання: повнота відповіді; чіткість, послідовність викладення матеріалу, правильні логічні висновки й узагальнення; переконливість, обґрунтованість, аргументованість; наявність узагальнень і висновків; взаємодія з викладачем, колегами, реагування на їхні відповіді.

Форми проведення поточного контролю, методи та критерії оцінювання

Форма проведення: усна, письмова.

Методи контролю: відвідування лекцій, розв'язування проблемних питань, що розглядають під час лекцій, підготовка та робота на практичних і семінарських заняттях, виконання завдань самостійної роботи.

Критерії оцінювання: повнота відповіді; чіткість, послідовність викладення матеріалу, правильні логічні висновки й узагальнення; переконливість, обґрунтованість, аргументованість; наявність узагальнень і висновків; взаємодія з викладачем, колегами, реагування на їхні відповіді.

Форми проведення модульного контролю, методи та критерії оцінювання

Форма проведення: письмова.

Максимальна кількість балів: 25 балів (тестові завдання, практичне завдання). Виконання тестових завдань: один бал за кожну правильно надану відповідь (максимальна кількість балів – 10), практичне завдання – максимальна кількість балів – 15).

Форми проведення семестрового контролю, методи та критерії оцінювання

Вид контролю: екзамен.

Форма проведення: усна.

Максимальна кількість балів: 40 балів (теоретичне питання, практичні завдання). Виконання завдання теоретичного характеру (макс. кількість балів – 15), практичне завдання – макс. кількість балів – 25).

Оцінювання навчальної дисципліни відбувається за 100-бальною шкалою упродовж семестру. Оскільки підсумковою формою контролю є іспит, то протягом семестру здобувач за всіма видами та формами роботи може отримати 60 балів, а склавши іспит – додатково 40 балів

ЗМІСТ ТА ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва теми/розділу дисципліни	Лекції	Практичні заняття	Семінарські заняття	Самостійна робота
Тема 1.1. Особливості управління якістю як виду управлінської діяльності.	2	—	8	20
Тема 1.2. Сучасні системи менеджменту якості	4	—	8	20
Тема 2.1. Якість освітніх	4	4	6	30

послуг як одна з умов розвитку держави.				
Тема 2.2. Система, механізм і процес управління якістю освіти.	4	4	6	30

КОНТРОЛЬ І ОЦІНКА РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Методика оцінювання повинна ґрунтуватися на принципах об'єктивності, прозорості, гнучкості та високої диференціації.

Рейтингова оцінка	Оцінка за стобальною шкалою	Значення оцінки
A	90 – 100 балів	Відмінно – відмінний рівень знань (умінь) в межах обов'язкового матеріалу з можливими незначними недоліками
B	82 – 89 балів	Дуже добре – достатньо високий рівень знань (умінь) в межах обов'язкового матеріалу без суттєвих (грубих) помилок
C	74 – 81 балів	Добре – в цілому добрий рівень знань (умінь) з незначною кількістю помилок
D	69 – 73 балів	Задовільно – посередній рівень знань (умінь) із значною кількістю недоліків, достатній для подальшого навчання або професійної діяльності
E	60 – 68 балів	Достатньо – мінімально можливий допустимий рівень балів знань (умінь)
FX	35 – 59 балів	Незадовільно з можливістю повторного складання – незадовільний рівень знань, з можливістю повторного перескладання за умови належного самостійного

		доопрацювання	
F	1 – 34 балів	Незадовільно з обов’язковим повторним вивченням курсу – досить низький рівень знань (умінь), що вимагає повторного вивчення дисципліни	
ВИДИ КОНТРОЛЮ		ФОРМИ КОНТРОЛЮ	
Вхідний (попередній)		Усне опитування на початку вивчення навчальної дисципліни	
Поточний (тематичний)		1. Відвідування лекцій, розв’язування проблемних питань, що розглядають під час лекцій, підготовка та робота на практичних і семінарських заняттях. 2. Виконання та захист самостійної роботи	
Модульний		Оцінювання модульного контролю – тестові завдання та практичне завдання	
Підсумковий		Усний іспит за білетами	
Розподіл рейтингових балів за видами контролю			
Назва виду контролю	Максимальна кількість балів за одиницю	Кількість одиниць	Максимальна кількість балів за вид роботи
Відвідування лекцій	1	7	7
Відвідування семінарських занять	1	12	12
Відвідування практичних занять	1	6	6
Робота на семінарському занятті	10	12	120

Робота на практичному занятті	10	6	60
Виконання завдань для самостійної роботи	10	4	40
Виконання модульної роботи	25	1	25
Виконання ІНДЗ	–	-	

Максимальна кількість балів – 270

Розрахунок коефіцієнта – 4,5

Іспит	40	1	40
Усього протягом семестру:			100

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Бобровський М. В., Горбачов С. І., Заплотинська О. О. Рекомендації до побудови внутрішньої системи забезпечення якості освіти у закладі загальної середньої освіти. Київ. Державна служба якості освіти. 2019. 240 с. URL: <https://base.kristti.com.ua/?p=7776> Назва з екрана.
2. Векслер Е. М., Рифа В. М., Василевич Л. Ф. Менеджмент якості : навч. посіб. / під заг. ред. Е. М. Векслера. Київ : Професіонал, 2008. 320 с.
3. Моніторинг якості освіти : світові досягнення та українські перспективи / за заг. ред. О. І. Локшиної. Київ : К.І.С, 2004. 128 с.
4. Приходько В. М. Моніторинг якості освіти і виховної діяльності навчального закладу . навч.-метод. посіб. для вчит. Харків : Основа; Тріада+, 2007. 144 с.
5. Шаповал М.І. Менеджмент якості : навч. посіб. Київ : Знання, КОО, 2007. 471 с.

Допоміжна

1. Луначек В. Е. Державне управління освітою : підруч. для вищих навч. закл. Харків : Гімназія, 2010. 288 с.
2. Крутій К. Л. Моніторинг як сучасний засіб управління якістю освіти в дошкільному навчальному закладі : монографія. ЛПДС ДТД, 2010. 172 с.

3. Темченко О. В. Управління якістю : навч.-метод. посіб. у 2-х частинах. Ч. 1. Харків : ХНПУ, 2014. 65 с.
4. Касьянова О. М. Педагогічна експертиза розвитку загальної середньої освіти регіону : теорія і практика : монографія. Харків : НТУ «ХПІ». 445 с.
5. Касьянова О. М. Моніторинг в управлінні навчальним закладом. Т. Б. Волобуєва Управлінський супровід моніторингу якості освіти. Харків : Основа, 2004. 96 с

МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ/МОДУЛЯ

Посилання на електронний курс в системі Moodle	Необхідне обладнання
https://lms.hnpu.edu.ua/course/view.php?id=214 https://qrify.com/my-qr-codes	Навчально-методичний комплекс дисципліни <u>«Управління якістю»</u>, типова навчальна програма дисципліни; робоча навчальна програма дисципліни; конспекти лекцій; засоби діагностики з навчальної дисципліни; завдання для самостійної роботи здобувачів; електронний варіант НМКД. Здобувачі мають доступ до електронних варіантів методичних вказівок до практичних занять, силабусів навчальних дисциплін.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПІДГОТОВКИ ДО СЕМІНАРСЬКИХ І ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Теми практичних занять

<i>№ з/п</i>	<i>Назва теми</i>	<i>Кількість годин (денна/ заочна)</i>
1	Критерії якості освіти	4/-
	Система управління якістю освіти в ЗО: розроблення й оцінювання	4/4
	<i>Разом</i>	8/4

Теми семінарських занять

<i>№ з/п</i>	<i>Назва теми</i>	<i>Кількість годин (денна/ заочна)</i>
1	Якості як вид управлінської діяльності	8/2
2	Міжнародний досвід управління якістю.	8/2
3	Особливості управління якістю в освітньому закладі.	6/2
4	Моніторинг як знаряддя управління якістю освіти	6/-
	<i>Разом</i>	28/6

Семінарське заняття №1

Тема

Міжнародний досвід управління якістю.

Історія розвитку управління якістю продукції

План

1. Етапи розвитку менеджменту якості в економічно розвинених країнах.
 - 1.1. Індивідуальний контроль якості. Цеховий контроль якості.
 - 1.2. Приймальний контроль якості.
 - 1.3. Статистичний контроль якості.

- 1.4. Комплексне управління якістю.
- 1.5. Забезпечення якості на базі стандартів ISO 9000.
2. Сучасний стан теорії і практики менеджменту якості.
- 2.1. Роботи Е. Демінга з менеджменту якості.
- 2.2. Роботи Дж. Джурана з менеджменту якості.
- 2.3. Роботи Ф. Кросбі з менеджменту якості.
- 2.4. Роботи А. Фейгенбаума з менеджменту якості.
- 2.5. Роботи К. Ісікави та Г. Тагучі та з менеджменту якості

Рекомендована література

1. Векслер Е. М., Рифа В. М., Василевич Л.Ф. Менеджмент якості : навч. посіб. Київ : ВД Професіонал, 2008. 320 с.
2. Інтернет джерела.

Навчально-методичні рекомендації та завдання до семінарського заняття

1. Ознайомитись із відповідною науково-методичною літературою для висвітлення питань семінару.
2. Під час обговорення питань семінарського заняття необхідно звернути увагу та розкрити такі аспекти:

З 1 питання:

Особливості кожного з етапів менеджменту якості. Розкрити історичні аспекти становлення теорії й практики розвитку системи управління якістю.

З 2 питання:

Схарактеризувати сучасний стан теорії і практики менеджменту якості (через внесок окремих науковців і практиків у ній).

Бажано підготувати презентацію до підготовленого виступу.

3. За бажанням підготувати повідомлення (або реферат) на одну із тем:

1. Джозеф Джуран: життя та діяльність.
2. Каору Ішакава: життя і діяльність.
3. Грегори Ватсон: життя і діяльність.
4. Деніс Артер: життя і діяльність.
5. Гініши Тагучі: життя і діяльність.
6. Арманд Фейгенбум: : життя і діяльність.
7. Уільям Демінг: життя і діяльність.
8. Ролан Джанке: життя і діяльність.
9. Денніс Артер: життя і діяльність.

Представити текст реферату в електронному варіантах, розробити презентацію реферату.

Контрольні запитання.

1. Які етапи розвитку менеджменту якості пройшли економічно розвинені країни?
2. У чому полягають внески у розвиток менеджменту якості Демінга, Джурана, Кросбі, Фейгенбаума, Ісікави, Тагучі та інших?

Семінарське заняття № 2

Тема

Зарубіжний досвід управління якістю.

Мета: Поглибити знання здобувачів освіти з особливостей управління якістю в передових економічно розвинених країнах світу.

План

1. Американський досвід управління якістю.
2. Японський досвід управління якістю.
3. Європейський досвід управління якістю.

Рекомендована література

1. Векслер Е. М., Рифа В. М., Василевич Л.Ф. Менеджмент якості : навч. посіб. Київ : ВД Професіонал, 2008. 320 с.
2. Шаповал М. І. Менеджмент якості : навч. посіб. Київ : Знання, 2007. 471 с.

Навчально-методичні рекомендації та завдання до семінарського заняття

1. Ознайомитись із відповідною науково-методичною літературою для уточнення, розширення, висвітлення питань семінару.
2. Під час обговорення питань семінарського заняття необхідно звернути увагу та розкрити такі аспекти:

3 1 питання:

Особливості американського досвіду управління якістю.

Розкрити історичні аспекти становлення теорії й практики розвитку системи управління якістю в американському менеджменті.

3 2 питання:

Особливості японського досвіду управління якістю.

Розкрити історичні аспекти становлення теорії й практики розвитку системи управління якістю в японському менеджменті.

З 3 питання:

Особливості європейського досвіду управління якістю.

Розкрити історичні аспекти становлення теорії й практики розвитку системи управління якістю в європейському менеджменті.

3. За бажанням підготувати повідомлення (або реферат) на одну із тем:

1. Управління якістю в Японії.

2. Управління якістю в США.

3. Управління якістю в європейських країнах (за вибором слухача).

Представити текст реферату в друкованому й електронному варіантах, розробити презентацію реферату.

Семінарське заняття № 3

Тема

Вітчизняний досвід управління якістю.

Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах ТОМ.

Мета: Поглибити знання здобувачів освіти щодо управління якістю в Україні: етапи розвитку менеджменту якості, сучасний стан управління якістю, діяльність різних організацій в системі управління якістю. Систематизувати й поглибити знання здобувачів освіти в аспекті нових підходів до управління людськими ресурсами в умовах загального управління якістю.

ПЛАН

1. Сучасний стан діяльності з менеджменту якості в Україні

1.1. Етапи розвитку вітчизняного менеджменту якості.

1.2. Діяльність державних органів.

1.3. Діяльність громадських організацій.

1.4. Діяльність міжнародних організацій.

2. Міжнародна та регіональна співпраця України в сфері менеджменту якості.

3. Менеджмент якості на базі концепції TQM.

2.1. Етапи розвитку концепції TQM.

2.2. Методи і засоби концепції TQM.

4. Модель ділової досконалості підприємства Європейського фонду менеджменту якості.

5. Система менеджменту якості на базі стандартів QS 9000.
6. Система менеджменту якості на базі концепції «шість сигм».
7. Система менеджменту якості на базі стандартів Міжнародної системи рейтингу якості.
8. Система управління безпекою праці на базі стандартів ISO 18000.

Рекомендована література.

1. Шаповал М. І. Менеджмент якості : авт. посіб. Київ : Знання, 2007. 471 с.

Семінарське заняття № 4

Тема

Особливості управління якістю в освітньому закладі

Мета: Закріпити знання здобувачів освіти щодо особливостей управління якістю в навчальних закладах, формувати вміння підбирати й розробляти діагностичні методики для аналізу й коригування якості освіти..

План.

1. Якість освіти як наукова категорія.
2. Критерії й показники якості освіти.
3. Забезпечення якості освіти як управлінська проблема.

Рекомендована література:

1. Житник Б. О. Управління якістю освіти : інституціональний підхід. Харків : Основа, 2011. 128 с.
2. Касьянова О. М. Педагогічна експертиза розвитку загальної середньої освіти регіону : теорія і практика : монографія. Харків : НТУ «ХПІ». 445 с.
3. Крутий К. Л. Моніторинг як сучасний засіб управління якістю освіти в дошкільному навчальному закладі : монографія. Запоріжжя : ТОВ «ЛПС» ЛТД, 2010. 172 с.
4. Лунячек В. Е. Державне управління освітою : підруч. для вищих навч. закладів. Харків : Гімназія, 2010. 288 с.
5. Касьянова О. М. Моніторинг в управлінні навчальним закладом. Волобуєва Т. В. Управлінський супровід моніторингу якості освіти. Харків : Основа, 2004. 96 с.
6. Моніторинг якості дошкільної освіти. Харків : Харківська

академія неперервної освіти, 2013. 148 с. С. 7-14.

7. Моніторинг якості освіти в Харківському регіоні: формування основ професійної компетентності / Автор-уклад.: Армейська Л.В., Вольянська С.Є., Луніна В.Ю., Сергєєва О.М.; за заг.ред. Л.Д.Покроєвої. Харків : ХОНМІБО, 2006. 40 с.

8. Моніторинг якості освіти: світові досягнення та українські перспективи / за заг. ред. О. І. Локшиної Київ : К.І.С., 2004. 128 с.

9. Технологія експертизи управління освітнім процесом у загальноосвітньому закладі / під заг. ред. А. М. Єрмоли. – Харків : Пошук, 2000.

10. Шаповал М. І. Менеджмент якості: авнч. посіб. Київ : Знання, 2007. 471 с.

Методичні рекомендації та завдання до семінарського заняття

1. Опрацювати текст лекцій «Концепція якості освіти» та «Система, механізм, процес управління якістю освіти».

2. Ознайомитись із відповідною науково-методичною літературою для уточнення, розширення, висвітлення питань семінару.

3. Під час обговорення питань семінарського заняття необхідно звернути увагу та розкрити такі аспекти:

з питання 1: «Якість освіти як наукова категорія»:

- Поняття якості освіти.
- Зміст проблеми якості освіти.
- Гармонізація якості за видами й формами освіти.
- Проблеми якості менеджменту освіти в Україні.

з питання 2: «Критерії й показники якості освіти»:

- Основні параметри якості освіти.
- Склад і система факторів, що впливають на формування якості освіти.
- Якість цілі освіти.
- Якість потенціалу освіти.
- Якість організаційно-правового забезпечення освіти.
- Якість освітньої програми.
- Якість інформаційного й методичного забезпечення.
- Якість матеріально-технічного забезпечення освіти.
- Якість викладання й презентації знань.

- Якість педагогічної й виховної діяльності.
- Якість самостійної роботи учнів і студентів.
- Якість технологій освіти.

з питання 3: «Забезпечення якості освіти як управлінська проблема»:

- Загальні проблеми управління якістю освіти.
- Система управління якістю освіти.
- Механізм і методи управління якістю освіти.
- Процес і технології управління якістю освіти.
- Роль управління знаннями в загальній технології управління якістю освіти.

Індивідуальні завдання.

Представити методики для визначення рівня окремих критеріїв та показників якості освіти та рівня управління якістю освіти. Методики представляються в друкованому й електронному варіантах.

За бажанням підготувати повідомлення на одну з тем:

1. Основні параметри якості освіти.
2. Склад і система факторів, що впливають на формування якості освіти.
3. Якість цілі освіти.
4. Якість потенціалу освіти.
5. Якість організаційно-правового забезпечення освіти.
6. Якість освітньої програми.
7. Якість інформаційного й методичного забезпечення.
8. Якість матеріально-технічного забезпечення освіти.
9. Якість викладання й презентації знань.
10. Якість педагогічної й виховної діяльності.
11. Якість самостійної роботи учнів і студентів.
12. Якість технологій освіти.
13. Механізм і методи управління якістю освіти.
14. Процес і технології управління якістю освіти.
15. Роль управління знаннями в загальній технології управління якістю освіти.
16. Загальні проблеми управління якістю освіти.
17. Система управління якістю освіти.

Навчально-методичні рекомендації та завдання до семінарського заняття

1. Ознайомитись із відповідною науково-методичною літературою для уточнення, розширення, висвітлення питань семінару.

2. Під час обговорення питань семінарського заняття необхідно звернути увагу та розкрити такі аспекти:

3 1 питання:

Звернути увагу на особливості менеджменту якості в Україні. Розкрити зміст етапів розвитку вітчизняного менеджменту якості.

Схарактеризувати діяльність міжнародних, державних, громадських організацій у забезпеченні якості.

3 2 питання:

З'ясувати яку участь бере Україна в діяльності міжнародних і регіональних організацій з менеджменту якості.

3 3 питання:

Виокремити саме нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM.

З'ясувати особливості управління якістю на базі концепції TQM.

Схарактеризувати етапи розвитку концепції TQM.

Окреслити основні методи і засоби концепції TQM.

3 4 питання:

Схарактеризувати модель ділової досконалості підприємства Європейського фонду менеджменту якості.

3 5 питання:

Схарактеризувати систему менеджменту якості на базі стандартів QS 9000

3 6 питання:

Схарактеризувати систему менеджменту якості на базі концепції «шість сигм».

3 7 питання:

Схарактеризувати систему менеджменту якості на базі стандартів Міжнародної системи рейтингу якості.

3 8 питання:

Схарактеризувати систему менеджменту якості на базі стандартів ISO 18000.

3. Підготувати повідомлення (або реферат) на одну із тем:

1. Філософія TQM.

2. Принципи TQM.
3. Реалізація методів загального управління якістю в Україні.
4. Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM.

Представити текст реферату в друкованому й електронному варіантах, розробити презентацію реферату.

3. Підготувати повідомлення (або реферат) на одну із тем:

Підприємства – лауреати Українського національного конкурсу якості

1. 1996-2000рр.,
2. 2001-2005 рр.,
3. 2006-2012рр.,
4. 2013-2016 рр.
5. 2017-2021 рр.

Представити текст реферату в друкованому й електронному варіантах, розробити презентацію реферату.

Контрольні запитання.

1. Які етапи розвитку пройшов вітчизняний менеджмент якості?
2. У чому полягає діяльність державних органів України з менеджменту якості?
3. У чому полягає діяльність громадських організацій України з менеджменту якості?
4. Як можна охарактеризувати діяльність міжнародних організацій з менеджменту якості в Україні?
5. Яку участь бере Україна в діяльності міжнародних і регіональних організацій з менеджменту якості?
6. Які характеристики глобального ринку ви знаєте?
7. Які ви знаєте критерії конкурентоспроможності продукції в умовах глобального ринку?
8. Які етапи свого розвитку пройшла концепція TQM?
9. Які ви знаєте методи і засоби концепції
10. На яких принципах базується концепція TQM?
11. Як можна охарактеризувати модель ділової досконалості організації Європейського фонду менеджменту якості?
12. Як можна охарактеризувати систему якості на базі стандартів QS 9000?
13. Як можна охарактеризувати систему якості на базі концепції

«шість сигм»)?

14. Як можна охарактеризувати систему якості на базі стандартів Міжнародної системи рейтингу якості?

15. Як можна схарактеризувати систему безпеки праці на базі стандартів ISO 18000?

Семінарсько-практичне заняття № 5

Тема

Модель системи забезпечення якості освіти

Мета: На основі загальних положень моделювання систем розробити модель системи оцінки якості освіти освітнього закладу.

План.

6. Шкільні системи забезпечення якості освіти.

7. Основні види оцінки якості освіти в освітньому закладі.

Рекомендована література

1. Житник Б. О. Управління якістю освіти : інституціональний підхід. Харків : Основа, 2011. 128 с.

2. Касьянова О. М. Педагогічна експертиза розвитку загальної середньої освіти регіону : теорія і практика : монографія. Харків : НТУ «ХПІ». 445 с.

3. Крутій К. Л. Моніторинг як сучасний засіб управління якістю освіти в дошкільному навчальному закладі : монографія. Запоріжжя : ТОВ «ЛПС» ЛТД, 2010. 172 с.

4. Луначек В. Е. Державне управління освітою : підруч. для вищих навч. закладів. Харків : Гімназія, 2010. 288 с.

5. Касьянова О. М. Моніторинг в управлінні навчальним закладом. Волобуєва Т. В. Управлінський супровід моніторингу якості освіти. Харків : Основа, 2004. 96 с.

6. Моніторинг якості дошкільної освіти. Харків : Харківська академія неперервної освіти, 2013. 148 с. С. 7-14

7. Моніторинг якості освіти в Харківському регіоні: формування основ професійної компетентності / Автор-уклад.: Армейська Л.В., Вольянська С.Є., Луніна В.Ю., Сергєєва О.М.; за заг.ред. Л.Д.Покроєвої. Харків : ХОНМІБО, 2006. 40 с.

8. Моніторинг якості освіти: світові досягнення та українські перспективи / за заг. ред. О. І. Локшиної Київ : К.І.С., 2004. 128 с.

9. Технологія експертизи управління освітнім процесом у загальноосвітньому закладі / під заг. ред. А. М. Єрмоли. – Харків :

Пошук, 2000.

10. Шаповал М. І. Менеджмент якості : авт. посіб. Київ : Знання, 2007. 471 с.

Хід заняття

1. Обговорення питань:

- Моделювання як дієвий засіб оцінки процесів.
- Система оцінки якості освіти.
- Види оцінки якості освіти.

2. Розроблення моделі оцінки якості освіти (ЗЗСО, ЗДО, вишу).

Методичні рекомендації та завдання до семінарсько-практичного заняття

1. Опрацювати текст лекцій «Концепція якості освіти» та «Система, механізм, процес управління якістю освіти».

2. Ознайомитись із відповідною науково-методичною літературою для уточнення, розширення, висвітлення питань семінару.

3. Під час обговорення питань семінарського заняття необхідно звернути увагу та розкрити такі аспекти (за бажанням підготувати повідомлення):

з питання 1: «Шкільні системи оцінки якості освіти».

- Моделювання як засіб оцінки процесів.
- Складові якості освіти та система їх оцінки.

з питання 2: «Основні види оцінки якості освіти в освітньому закладі»:

- Види оцінки якості освіти в закладі загальної середньої (дошкільної тощо) освіти;

Індивідуальні завдання.

Розробити:

1. Модель шкільної (дошкільної) системи оцінки якості освіти;

2. Модель оцінки якості управління освітою.

Розроблені матеріали представляються в друкованому й електронному варіантах.

Семінарське заняття № 6

Тема

Експертиза якості освітніх послуг. Проблема якості управління освітою на сучасному етапі

Мета: Закріпити знання здобувачів освіти щодо механізмів

управління якістю освіти, формувати вміння використовувати моніторинг в системі управління якістю освіти, проведення експертизи якості освітніх послуг.

План.

1. Моніторинг якості освіти і виховної діяльності навчального закладу як науково-педагогічна проблема.
2. Якість освіти і виховної діяльності як об'єкт управлінського моніторингу.
3. Проблеми експертизи якості освітніх послуг.
4. Експертиза якості навчально-виховного процесу.
5. Експертиза якості управління навчальним закладом.

Рекомендована література

1. Житник Б. О. Управління якістю освіти : інституціональний підхід. Харків : Основа, 2011. 128 с.
2. Касьянова О. М. Педагогічна експертиза розвитку загальної середньої освіти регіону : теорія і практика : монографія. Харків : НТУ «ХПІ». 445 с.
3. Крутий К. Л. Моніторинг як сучасний засіб управління якістю освіти в дошкільному навчальному закладі : монографія. Запоріжжя : ТОВ «ЛПС» ЛТД, 2010. 172 с.
4. Луначек В. Е. Державне управління освітою : підруч. для вищих навч. закладів. Харків : Гімназія, 2010. 288 с.
5. Касьянова О. М. Моніторинг в управлінні навчальним закладом. Волобуєва Т. В. Управлінський супровід моніторингу якості освіти. Харків : Основа, 2004. 96 с.
6. Моніторинг якості дошкільної освіти. Харків : Харківська академія неперервної освіти, 2013. 148 с. С. 7-14
7. Моніторинг якості освіти в Харківському регіоні: формування основ професійної компетентності / Автор-уклад.: Армейська Л.В., Вольянська С.Є., Луніна В.Ю., Сергєєва О.М.; за заг.ред. Л.Д.Покроєвої. Харків : ХОНМІБО, 2006. 40 с.
8. Моніторинг якості освіти: світові досягнення та українські перспективи / за заг. ред. О. І. Локшиної Київ : К.І.С., 2004. 128 с.
9. Технологія експертизи управління освітнім процесом у загальноосвітньому закладі / під заг. ред. А. М. Єрмоли. – Харків : Пошук, 2000.

10. Шаповал М. І. Менеджмент якості : авнч. посіб. Київ : Знання, 2007. 471 с.

Хід заняття

1.Обговорення питань:

- Змістова сутність моніторингу, міжнародний досвід моніторингових досліджень.
- Аналіз як функція моніторингу.
- Педагогічна діагностика й моніторинг.

2. Актуалізація та систематизація діагностик для проведення моніторингу якості освіти, моніторингу виховної діяльності, визначення рівня достатності інформаційного забезпечення моніторингу якості освіти й виховної діяльності.

Методичні рекомендації та завдання до семінарського заняття

1.Опрацювати текст лекцій «Концепція якості освіти» та «Система, механізм, процес управління якістю освіти».

2. Ознайомитись із відповідною науково-методичною літературою для уточнення, розширення, висвітлення питань семінару.

3. Під час обговорення питань семінарського заняття необхідно звернути увагу та розкрити такі аспекти (за бажанням підготувати повідомлення):

з питання 1: «Моніторинг якості освіти і виховної діяльності навчального закладу як науково-педагогічна проблема».

- Моніторинг якості освіти.
- Моніторинг виховної діяльності.
- Спільне та відмінне у моніторингу якості освіти та моніторингу виховної діяльності.

з питання 2: «Якість освіти й виховної діяльності як об'єкт управлінського моніторингу»:

- Об'єкти моніторингових досліджень на різних рівнях моніторингу освіти.
- Механізм проведення моніторингу якості освіти й виховної діяльності.
- Моніторинг як один із найважливіших елементів інформаційного забезпечення управлінської діяльності..

з питання 3: «Проблеми експертизи якості освітніх послуг».

- Професійна підготовка експертів.

- Організаційні умови експертизи.

з питання 4: «Експертиза якості освітнього процесу»:

- Експертиза навчального плану школи.
- Експертиза організації освітнього процесу.
- Експертиза методики й організації освітнього процесу.
- Експертиза реалізації стандартів освіти.
- Експертиза якості вивчення та виховання дітей.
- Експертиза якості позакласної навчальної роботи.
- Експертиза якості додаткових занять з предметів.
- Експертиза якості факультативних занять.
- Експертиза якості позакласної виховної роботи.
- Експертиза якості науково-методичної роботи.
- Експертиза якості аналізу й атестації роботи вчителів (вихователів).
- Експертиза якості підвищення професійної кваліфікації вчителів (вихователів).

з питання 4: «Експертиза якості управління освітнім закладом»:

- Критерії якості управління навчальним закладом.

Індивідуальні завдання.

○ Розробити інструментарій (тести, анкети, кваліметричні моделі тощо, інструктивно-методичні матеріали, статистичні та математичні методи обробки інформації) для проведення моніторингу якості певних об'єктів освіти.

○ Розробити механізм для проведення експертизи якості певних об'єктів освіти.

Розроблені матеріали представляються в друкованому й електронному варіантах.

САМОСТІЙНА РОБОТА ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

Роль і місце самостійної роботи в освітньому процесі

Самостійна робота – це вид навчальної діяльності, що виконується здобувачем освіти без безпосереднього контакту з викладачем або під керівництвом викладача через спеціальні навчальні матеріали; невіддільна обов'язкова ланка процесу навчання, яка передбачає насамперед індивідуальну роботу студентів відповідно до настанови викладача чи підручника, програми навчання.

У сучасній дидактиці самостійна робота здобувачів освіти розглядається з одного боку, як вид навчальної праці, що здійснюється без безпосереднього втручання, але під керівництвом викладача, а з другого – як засіб залучення здобувачів освіти в самостійну пізнавальну діяльність, формування в них методів організації такої діяльності. Ефект від самостійної роботи здобувачів освіти можна отримати лише тоді, коли вона організовується й реалізується в навчально-виховному процесі як цілісна система, що пронизує всі етапи навчання здобувачів освіти у виші.

Типи самостійної роботи студентів за частково-дидактичною метою поділяються на чотири групи.

1-й тип. Формування у здобувачів освіти умінь виявляти у зовнішньому аспекті те, що від них вимагається, на основі заданого алгоритму діяльності та посилянь на цю діяльність, що містяться в умові завдання. Пізнавальна діяльність здобувачів освіти при цьому полягає в розпізнаванні об'єктів даної галузі знань при повторному сприйнятті інформації про них або дій з ними.

В якості самостійних робіт цього типу найчастіше використовуються домашні завдання: робота з підручником, конспектом лекцій тощо. Загальним для самостійних робіт першого типу є те, що всі дані шуканого, а також сам спосіб виконання завдання обов'язково повинні представлятися в явному вигляді або безпосередньо в самому завданні, або у відповідній інструкції.

2-й тип. Формування знань-копій і знань, що дозволяють вирішувати типові завдання. Пізнавальна діяльність здобувачів освіти при цьому полягає в чистому відтворенні та частковому

реконструюванні, перетворенні структури й змісту засвоєної раніше навчальної інформації, що передбачає необхідність аналізу даного описання об'єкта, різних шляхів виконання завдання, вибору найбільш правильних з них або послідовного визначення способів рішення, що логічно слідує один за другим.

До самостійних робіт такого типу відносяться окремі етапи лабораторних робіт і практичних занять, типові курсові проекти, а також спеціально підготовлені домашні завдання з приписами алгоритмічного характеру. Особливість робіт цієї групи полягає в тому, що в завданні до них необхідно повідомляти ідею, принцип рішення й висувати до здобувачів освіти вимогу розвивати цей принцип чи ідею в спосіб (способи) стосовно до даних умов.

3-й тип. Формування у здобувачів освіти знань, що лежать в основі рішення нетипових задач. Пізнавальна діяльність здобувачів освіти при вирішенні таких завдань полягає у вияві в зовнішньому аспекті нового для них досвіду діяльності на базі засвоєного раніше формалізованого досвіду (дій за відомим алгоритмом) шляхом перенесення знань, навичок і умінь. Завдання цього типу передбачають пошук, формулювання і реалізацію ідеї рішення, що завжди виходить за межі існуючого формалізованого досвіду і вимагає від студента варіювання умов завдання і засвоєної раніше навчальної інформації, розглядання їх під новим кутом зору. Самостійні роботи третього типу повинні висувати вимогу аналізу незнайомих ситуацій і генерування суб'єктивно нової інформації. Типовими для самостійної роботи здобувачів освіти третього типу є курсові та дипломні проекти.

4-й тип. Створення умов для творчої діяльності. Пізнавальна діяльність здобувачів освіти при виконанні таких робіт полягає в глибокому проникненні в суть об'єкта, що вивчається, встановленні нових зв'язків і відношень, необхідних для знаходження нових, невідомих раніше принципів, ідей, генерування нової інформації. Цей тип самостійних робіт реалізується зазвичай при виконанні завдань науково-дослідницького характеру, включаючи курсові і дипломні проекти, наукові дослідження.

У ході самостійної діяльності здобувач освіти повинен навчитися виділяти пізнавальні завдання, вибирати способи їх

вирішення, виконувати операції контролю за правильністю вирішення поставленого завдання, удосконалювати навички реалізації теоретичних знань. Формування умінь і навичок самостійної роботи здобувачів освіти може протікати як свідомо, так і інтуїтивно. У першому випадку вихідною базою для правильної організації діяльності служать ясне розуміння цілей, завдань, форм, методів роботи, свідомий контроль за її процесом і результатами. У другому випадку переважає неясне розуміння, дія звичок, сформованих під впливом механічних повторень, наслідування тощо.

Самостійна робота здобувачів освіти під керівництвом викладача протікає в формі ділової взаємодії: слухач отримує безпосередні вказівки, рекомендації викладача про організацію самостійної діяльності, а викладач виконує функцію управління через облік, контроль і корекцію помилкових дій. Саме викладач встановлює необхідний тип самостійної роботи здобувачів освіти і визначає необхідний рівень її включення в вивчення своєї дисципліни.

Безпосередня організація самостійної роботи здобувачів освіти протікає в два етапи. Перший етап – це період початкової організації, що вимагає від викладача безпосередньої участі в діяльності студентів, з виявленням і вказівкою причин появи помилок. Другий етап — період самоорганізації, коли не потрібно безпосередньої участі викладача в процесі самостійного формування знань здобувачів освіти.

В організації самостійної роботи здобувачів освіти особливо важливо правильно визначити обсяг і структуру змісту навчального матеріалу, що виноситься на самостійне опрацювання, а також необхідне методичне забезпечення самостійної роботи здобувачів освіти. Останнє, як правило, включає програму робіт (проведення спостережень, вивчення першоджерел тощо), Варіантні завдання, нестандартні індивідуальні завдання для кожного здобувача освіти, інструментарій для їх виконання. Застосовувані зараз різні методичні посібники по самостійній роботі здобувачів освіти носять зазвичай інформаційний характер. Студента ж необхідно орієнтувати на творчу діяльність в контексті дисципліни.

Аналізуючи стан з самостійною роботою здобувачів освіти,

В.А. Кан-Калик висуває свої міркування про принципи, на яких повинна будуватися така діяльність здобувачів освіти. Плануючи самостійну роботу з того чи іншого курсу, насамперед необхідно виділити його так зване фундаментальне древо, що включає в себе ту основну систему методологічного, теоретичного знання, яку потрібно винести на обов'язкове лекційне опрацювання. Так, з 100-годинного курсу фундаментальний обсяг його займе половину. Далі в якості похідних від цього «фундаментального древа» пропонується утворювати різноманітні види самостійної роботи здобувачів освіти, передбачивши для них теми, характер вивчення, форми, місце проведення, варіативні способи реалізації, систему контролю та обліку, а також різні прийоми звітності. На переконання В.А. Кан-Каліка, поза такої системи жоден вид самостійної роботи здобувачів освіти не дасть навчально-професійного ефекту.

Успішність самостійної роботи насамперед визначається ступенем підготовленості здобувача освіти. За своєю суттю самостійна робота передбачає максимальну активність здобувачів освіти у різних аспектах: організації розумової праці, пошуку інформації, прагненні зробити знання переконаннями. Психологічні передумови розвитку самостійності здобувачів освіти полягають в їх успіхах у навчанні, позитивному до нього ставленні, зацікавленості й захопленості предметом, розумінні того, що при правильній організації самостійної роботи набуваються навички й досвід творчої діяльності.

Однією з умов регуляції активності людини як основної передумови успішності будь-якого виду діяльності є психічна саморегуляція, що представляє собою замкнутий контур регулювання. Це інформаційний процес, носіями якого служать різні психічні форми відображення дійсності. Загальні закономірності саморегуляції в індивідуальній формі, яка залежить від конкретних умов, а також від характеру нервової діяльності, особистісних якостей людини й її системи організації своїх дій, формується в процесі виховання та самовиховання. Створюючи систему самостійної роботи здобувачів освіти, необхідно, по-перше, навчити їх вчитися (це слід робити з перших занять у виші, наприклад, в курсі введення в спеціальність) і, по-друге,

ознайомити з психофізіологічними основами розумової праці, технікою її наукової організації.

Правила раціональної організації самостійної роботи здобувачів освіти.

Напруженість навчальної праці особливо зростає в умовах швидкого переключання з одного виду навчальної діяльності на інший, а також при несподіваних змінах навчальних ситуацій (дій) в процесі прояву високої емоційності та її зміни в ході навчання.

Високий ступінь розумового напруження при низькій руховій активності може нести за собою своєрідну патологію – зміни вегетативних функцій (посилення частоти серцевих скорочень), підвищений кров'яний тиск, гормональні зрушення, а іноді й різкі зміни, які доходять до стану стресу. Розумові перевантаження, особливо в ситуаціях, коли слухачів займається самостійно, без контролю викладача, можуть призвести до виснаження нервової системи, погіршення пам'яті й уваги, втрати інтересу до навчання й громадській роботі. Подолати розумове перевантаження допомагають фізичні вправи, раціональне харчування, правильний режим навчальної праці, використання раціональних прийомів роботи.

Стосовно організації самостійної роботи як викладачеві, так і здобувачам освіти корисно знати правила раціональної організації розумової роботи.

1. Входити в роботу потрібно не відразу, не ривком, а поступово втягуючись в неї. Фізіологічно це обґрунтовується тим, що в основу будь-якої діяльності належить утворення динамічного стереотипу – щодо стійкої системи умовно-рефлекторних зв'язків, які виникають при багаторазовому повторенні одних і тих же впливів зовнішнього середовища на органи чуття.

2. Необхідно виробити ритм праці, рівномірний розподіл роботи протягом усього дня, тижня, місяця й року. Ритм служить засобом психічного спонукання людини й грає в її житті виключно високу роль.

3. Має бути дотримана послідовність у вирішенні будь-яких справ.

4. Розумно поєднувати чергування праці й відпочинку.

5. Нарешті, важливим правилом плідної розумової діяльності

є суспільне значення праці.

З часом навички культури розумової праці переходять в звички й становляться природною потребою особистості. Внутрішня зібраність і організованість є результатом чітко організованого режиму праці, вольових проявів і систематичного самоконтролю.

Самостійна робота як частина навчальної діяльності здобувачів освіти.

Самостійна робота є особливим, вищим ступенем навчальної діяльності. Вона обумовлена індивідуальними психологічними відмінностями здобувача освіти й особистісними особливостями та вимагає високого рівня самосвідомості, рефлексивності. Самостійна робота може здійснюватися як в позааудиторний час (вдома, в лабораторії), так і на аудиторних заняттях в письмовій або усній формі.

Самостійна робота здобувачів освіти є складовою частиною навчальної роботи та має на меті закріплення і поглиблення отриманих знань та навичок, пошук і придбання нових знань, в тому числі з використанням автоматизованих навчальних систем, а також виконання навчальних завдань, підготовку до майбутніх занять, заліків та іспитів. Організовується, забезпечується і контролюється даний вид діяльності студентів відповідними кафедрами.

Самостійна робота призначена не лише для оволодіння кожної дисципліною, а й для формування навичок самостійної роботи взагалі, в навчальній, науковій, професійній діяльності, здатності приймати на себе відповідальність, самостійно вирішити проблему, знаходити конструктивні рішення, вихід із кризової ситуації тощо. Значимість самостійної роботи виходить далеко за рамки окремого предмета, в зв'язку з чим випускаючі кафедри повинні розробляти стратегію формування системи умінь і навичок самостійної роботи. При цьому слід виходити з рівня самостійності абітурієнтів і вимог до рівня самостійності випускників, з тим щоб за весь період навчання достатній рівень був досягнутий.

Згідно з новою освітньою парадигмою незалежно від спеціалізації й характеру роботи будь-який фахівець-початківець повинен володіти фундаментальними знаннями, професійними

вміннями та навичками діяльності свого профілю, досвідом творчої та дослідницької діяльності з рішення нових проблем, соціально-оціночної діяльності. Дві останні складові освіти формуються саме в ході самостійної роботи слухачів. Крім того, завданням кафедр є розроблення диференційованих критеріїв самостійності в залежності від спеціальності та виду діяльності (дослідник, проектувальник, конструктор, технолог, ремонтник, менеджер та ін.).

Основними особливостями організації навчання в виші є специфіка застосовуваних методик навчальної роботи і ступінь самостійності студентів. Викладач лише направляє пізнавальну активність студентів, який сам здійснює пізнавальну діяльність. Самостійна робота завершує завдання всіх видів навчальної роботи. Ніякі знання, не підкріплені самостійною діяльністю, не можуть стати справжнім надбанням людини. Крім того, самостійна робота має виховне значення: вона формує самостійність не тільки як сукупність умінь і навичок, а й як рису характеру, яка відіграє суттєву роль в структурі особистості сучасного фахівця вищої кваліфікації. Тому в кожному виші, на кожному курсі ретельно відбирається матеріал для самостійної роботи студентів під керівництвом викладачів. Форми такої роботи можуть бути різними – це різні типи домашніх завдань. У виші складаються графіки самостійної роботи на семестр з додатком семестрових навчальних планів і навчальних програм. Графіки стимулюють, організують, змушують раціонально використовувати час. Робота повинна систематично контролюватися викладачами. Основою самостійної роботи служить науково-теоретичний курс, комплекс отриманих слухачами знань. При розподілі завдань слухачі отримують інструкції з їх виконання, методичні вказівки, посібники, список необхідної літератури.

Особливості групової самостійної роботи здобувачів освіти.

У закладі вищої освіти поєднуються різні види індивідуальної самостійної роботи, такі, як підготовка до лекцій, семінарів, лабораторних робіт, заліків, іспитів, виконання рефератів, завдань, курсових робіт і проектів, а на останньому, завершальному, етапі — виконання кваліфікаційної роботи, наукового дослідження. Самостійну роботу викладацький склад вишу може зробити більш

ефективною, якщо організувати слухачів парно або в групи по три людини. Групова робота підсилює фактор мотивації та взаємної інтелектуальної активності, підвищує ефективність пізнавальної діяльності слухачів завдяки взаємному контролю й самоконтролю.

Участь партнера істотно перебудовує психологію здобувача освіти. У разі індивідуальної підготовки здобувач освіти суб'єктивно оцінює свою діяльність як повноцінну й завершену, але така оцінка може бути помилковою. При груповій індивідуальній роботі відбувається групова самоперевірка з подальшою корекцією викладача. Це друга ланка самостійної навчальної діяльності забезпечує ефективність роботи в цілому. При досить високому рівні самостійної роботи здобувач освіти сам може виконати індивідуальну частину роботи й демонструвати її партнеру-однокурснику.

Технологія організації самостійної роботи здобувачів освіти.

Співвідношення часу, відведеного на аудиторну й самостійну роботу, в усьому світі становить 1:3,5. Така пропорція ґрунтується на величезному дидактичному потенціалі цього виду навчальної діяльності здобувачів освіти. Самостійна робота сприяє поглибленню й розширенню знань, формування інтересу до пізнавальної діяльності, оволодінню прийомами процесу пізнання, розвитку пізнавальних здібностей. Відповідно до цього самостійна робота студентів стає одним з основних резервів підвищення ефективності підготовки молодих фахівців у виші.

Самостійна робота виконується з використанням опорних дидактичних матеріалів, покликаних коригувати роботу студентів і вдосконалювати її якість. Сучасні вимоги до процесу викладання припускають, що колективами кафедр своєчасно розробляються: а) система завдань для самостійної роботи; б) теми рефератів і доповідей; в) інструкції та методичні вказівки до виконання лабораторних робіт, тренувальних вправ, домашніх завдань тощо; г) теми курсових робіт, курсових та дипломних проектів; д) списки обов'язкової та додаткової літератури.

Самостійна робота включає відтворювальні і творчі процеси в діяльності студента. Залежно від цього розрізняють три рівні самостійної діяльності здобувачів освіти: 1) репродуктивний (тренувальний); 2) реконструктивний; 3) творчий, пошуковий.

Для організації та успішного функціонування самостійної роботи здобувачів освіти необхідні, по-перше, комплексний підхід до організації такої діяльності за всіма формами аудиторної роботи, по-друге, поєднання всіх рівнів (типів) самостійної роботи, по-третє, забезпечення контролю за якістю виконання (вимоги , консультації) і, нарешті, форми контролю.

Активізація самостійної роботи здобувачів освіти.

Самостійна робота виконується студентами в різних ланках процесу навчання: при отриманні нових знань, їх закріпленні, повторенні і перевірці. Систематичне зменшення прямої допомоги викладача служить засобом підвищення творчої активності здобувачів освіти.

Ефективність творчої діяльності здобувачів освіти залежить від організації занять і характеру впливу викладача. У педагогічній літературі описані і практично застосовуються різноманітні прийоми активізації самостійної роботи слухачів. Ось найбільш дієві з них.

1. Навчання здобувачів освіти методам самостійної роботи (часові орієнтири виконання самостійної роботи для вироблення навичок планування бюджету часу; повідомлення рефлексивних знань, необхідних для самоаналізу й самооцінки).

2. Переконлива демонстрація необхідності оволодіння пропонованим навчальним матеріалом для майбутньої навчальної й професійної діяльності у вступних лекціях, методичних вказівках та навчальних посібниках.

3. Проблемне викладання матеріалу, що відтворює типові способи реальних міркувань, використовуваних в науці й техніці.

4. Застосування операційних формулювань законів і визначень з метою встановлення однозначного зв'язку теорії з практикою.

5. Використання методів активного навчання (аналіз конкретних ситуацій, дискусії, групова та парна робота, колективне обговорення складних питань, ділові ігри).

6. Розробляння та ознайомлення здобувачів освіти зі структурно-логічною схемою дисципліни та її елементів; застосування відеоряду.

7. Видача студентам методичних вказівок, що містять

докладний алгоритм; поступове зменшення роз'яснювальної частини від курсу до курсу з метою привчити слухачів до більшої самостійності.

8. Розроблення комплексних навчальних посібників для самостійної роботи, що поєднують теоретичний матеріал, методичні вказівки і завдання для вирішення.

9. Розроблення навчальних посібників міждисциплінарного характеру.

10. Індивідуалізація домашніх завдань і лабораторних робіт, а при груповій роботі — чіткий її розподіл між членами групи.

11. Внесення труднощів в типові завдання, видача завдань з надлишковими даними.

12. Контрольні питання до лекційного потоку після кожної лекції.

13. Читання слухачами фрагмента лекції (15-20 хв) при попередній підготовці його за допомогою викладача.

14. Надання статусу здобувачів освіти -консультантів найбільш просунутим і здатним з них; надання таким студентам всебічної допомоги.

15. Розроблення та впровадження колективних методів навчання, групової, парної роботи.

Шляхи підвищення ефективності самостійної роботи здобувачів освіти.

Вихід на нову якість підготовки фахівців провідні вчені-педагоги українських вишів бачать в переорієнтації навчальних планів на широке використання самостійної роботи, в тому числі й на молодших курсах. У зв'язку з цим заслуговують на увагу певні конструктивні пропозиції, зокрема, такі:

- організація індивідуальних планів навчання із залученням здобувачів освіти до науково-дослідної роботи та по можливості до реального проектування на замовлення підприємств;

- включення самостійної роботи здобувачів освіти у навчальний план і розклад занять з організацією індивідуальних консультацій на кафедрах;

- створення комплексу навчальних і навчально-методичних посібників для виконання самостійної роботи здобувачів освіти;

- розроблення системи інтегрованих міжкафедральних

завдань;

- орієнтація лекційних курсів на самостійну роботу;
- рейтинговий метод контролю самостійної роботи здобувачів

освіти;

- колегіальні відносини викладачів і здобувачів освіти;
- розробляння завдань, які передбачають нестандартні

рішення;

- індивідуальні консультації викладача і перерахунок його навчального навантаження з урахуванням самостійної роботи здобувачів освіти;

- проведення форм лекційних занять типу лекції-бесіди, лекції-дискусії, де доповідачами і співдоповідачами виступають самі слухачі, а викладач виконує роль ведучого. Такі заняття передбачають попередню самостійне опрацювання кожної конкретної теми виступаючими здобувачами освіти за навчальними посібниками, консультації з викладачем і використання додаткової літератури.

У цілому ж орієнтація навчального процесу на самостійну роботу та підвищення її ефективності передбачає, по-перше, збільшення числа годин на самостійну роботу здобувачів освіти; по-друге, організацію постійних консультацій і консультаційної служби, видачу комплекту завдань на самостійну роботу здобувачів освіти відразу або поетапно; по-третє, створення навчально-методичної та матеріально-технічної бази в вишах (підручники, навчально-методичні посібники, комп'ютерні класи), що дозволяє самостійно оволодіти матеріалом; по-четверте, доступність лабораторій і майстерень для самостійного виконання лабораторного практикуму; по-п'яте організацію постійного (краще рейтингового) контролю, що дозволяє звести до мінімуму традиційні процедури контролю та за рахунок сесійного часу збільшити бюджет часу самостійної роботи студентів; і на кінець, скасування більшої частини сформованих форм практичних і лабораторних занять з метою вивільнення часу на самостійну роботу і обслуговування консультаційних пунктів.

Самостійна робота здобувача освіти з вивчення навчального матеріалу з дисципліни «Управління якістю» може проходити в бібліотеці університету, навчальних кабінетах тощо.

Відповідальність за якість самостійної роботи безпосередньо несе здобувач освіти.

Завдання для самостійної роботи студентів з навчальної дисципліни «Управління якістю»

№ з/п	Назва теми	Форми роботи	Критерії оцінювання	Кількість годин (денна/заочна)
1.	Міжнародний досвід управління якістю.	Опрацювати тексти лекцій. Опрацювати літературу. Заповнити порівняльну таблицю щодо управління якістю продукції в економічно розвинених країнах (за заданими критеріями)	1. Повнота. 2. Точність. 3. Чіткість і послідовність. 4. Ступінь самостійності (під керівництвом викладача, консультування викладача, повністю самостійно). 5. Правильність оформлення	20/20
2.	Вітчизняний досвід управління якістю.	Опрацювати тексти лекцій. Опрацювати літературу. Схарактеризувати проблеми в управлінні якістю, запропонувати шляхи їх вирішення.		20/20
3.	Концепція якості освіти. Склад і система	Опрацювати тексти лекцій. Опрацювати літературу.		30/40

	факторів, що впливають на формування якості освіти та їх якість.	Розробити кваліметричні моделі для визначення якості: навчальної; виховної; діяльності; викладання та презентації знань.		
4.	Управлінський супровід моніторингу якості освіти. Розробка кодексу корпоративної культури ЗО	Опрацювати тексти лекцій. Опрацювати літературу. Розробити систему критеріїв та показників якості управління закладом освіти. Запропонувати технологію моніторингу якості освіти.		30/40
	Разом			100/130

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЙОГО ВИКОНАННЯ

Індивідуальні завдання сприяють більш поглибленому вивченню здобувачем освіти теоретичного матеріалу, закріпленню і узагальненню отриманих знань, формуванню вмінь використання знань для комплексного вирішення відповідних професійних завдань. Індивідуальні завдання виконуються студентами самостійно із забезпеченням необхідних консультацій з боку викладача. Наявність позитивних оцінок, отриманих здобувачем освіти за виконання індивідуальних завдань, є необхідною умовою допущення до семестрового контролю з даної дисципліни.

Із навчального курсу «Управління якістю»

І варіант

Розробити систему моніторингу якості освіти в закладі освіти певного типу (за вибором слухача: ЗДО, ЗВО, позашкільний заклад освіти, заклад вищої освітитощо):

- а) визначення складових якості освіти;
- б) підбір та розробка діагностичного апарату щодо визначення рівня складових якості освіти; ;
- в) характеристика структури організації та методики проведення моніторингу якості освіти в навчальному закладі.

План мікродослідження.

- 1. Вступ.
- 2. Змалювання діагностичної методики (методику докласти) та умов дослідження (об'єкти, база).
- 3. Стислий аналіз результатів мікродослідження (узагальнені дані).
- 4. Висновки.
- 5. Рекомендації (поради, план удосконалення).

Література:

- 1. Крутій К. Л. Моніторинг як сучасний засіб управління якістю освіти в дошкільному навчальному закладі : монографія. Запоріжжя : ТОВ «ЛПС» ЛТД, 2010. 172 с.
- 2. Лунячек В. Е. Державне управління освітою : підруч. для вищих навч. закладів. Харків : Гімназія, 2010. 288 с.
- 3. Касьянова О. М. Моніторинг в управлінні навчальним

закладом. Волобуєва Т. В. Управлінський супровід моніторингу якості освіти. Харків : Основа, 2004. 96 с.

4. Моніторинг якості дошкільної освіти. Харків :Харківська академія неперервної освіти, 2013. 148 с. С. 7-14
5. Моніторинг якості освіти в Харківському регіоні: формування основ професійної компетентності / Автор-уклад.: Армейська Л.В., Вольянська С.С., Луніна В.Ю., Сергєєва О.М.; за заг.ред. Л.Д.Покроєвої. Харків : ХОНМІБО, 2006. 40 с.
6. Моніторинг якості освіти: світові досягнення та українські перспективи / за заг. ред. О. І. Локшиної Київ : К.І.С., 2004. 128 с.
7. Технологія експертизи управління освітнім процесом у загальноосвітньому закладі / під заг. ред. А. М. Єрмоли. – Харків : Пошук, 2000.

Оцінювання мікродослідження

Критерії оцінювання мікродослідження	Кількість балів	
	макс.	реал.
1. Акуратність, грамотність оформлення.	3	
2. Чіткість формулювання проблеми.	3	
3. Релевантність визначення мети та завдання.	3	
4. Відповідність методики проблемі та цілепокладанню.	3	
5. Правильність описання методики дослідження.	3	
6. Обробка та узагальнення результатів дослідження.	4	
7. Змістовність зроблених висновків.	4	
8. Відповідність сформульованих рекомендацій отриманим результатам.	4	
9. Визначення шляхів удосконалення діяльності керівника.	4	
10. Презентація програми (культура мови, використання наочності, переконливість, емоційність).	4	
Всього:	35	

2 варіант

Підготувати реферат на одну із запропонованих тем.

Реферат – це науково-дослідна робота студента, зроблена самостійно, де автор досліджує проблему і розкриває її суть, наводить різні точки зору з поставленої задачі, а також власні погляди на неї. Зміст матеріалу в рефераті має бути логічним, закінченим і актуальним, виклад матеріалу носить проблемно-пошуковий характер з подальшими висновками.

Теми рефератів з навчального курсу «Управління якістю» наведені в відповідному розділі даного посібника.

Вимоги до реферату:

- Чітка структура (титул, план, вступ, основний зміст, висновки, список використаної літератури 5-10 першоджерел, додатки (якщо такі є)).
- Обсяг роботи (15-20 сторінок друкованого тексту, шрифт Times New Roman, кегль 14, інтервал – 1,5).
- Акуратність, грамотність.

Література:

1. Житник Б. О. Управління якістю освіти : інституціональний підхід. Харків : Основа, 2011. 128 с.
2. Касьянова О. М. Педагогічна експертиза розвитку загальної середньої освіти регіону : теорія і практика : монографія. Харків : НТУ «ХП», 445 с.
3. Крутий К. Л. Моніторинг як сучасний засіб управління якістю освіти в дошкільному навчальному закладі : монографія. Запоріжжя : ТОВ «ЛПС» ЛТД, 2010. 172 с.
4. Лунячек В. Е. Державне управління освітою : підруч. для вищих навч. закладів. Харків : Гімназія, 2010. 288 с.
5. Касьянова О. М. Моніторинг в управлінні навчальним закладом. Волобуєва Т. В. Управлінський супровід моніторингу якості освіти. Харків : Основа, 2004. 96 с.
6. Моніторинг якості дошкільної освіти. Харків : Харківська академія неперервної освіти, 2013. 148 с. С. 7-14
7. Моніторинг якості освіти в Харківському регіоні: формування основ професійної компетентності / Автор-уклад.: Армейська Л.В., Вольянська С.Є., Луніна В.Ю., Сергєєва О.М.; за заг.ред. Л.Д.Покроєвої. Харків : ХОНМІБО, 2006. 40 с.

8. Моніторинг якості освіти: світові досягнення та українські перспективи / за заг. ред. О. І. Локшиної Київ : К.І.С., 2004. 128 с.
9. Технологія експертизи управління освітнім процесом у загальноосвітньому закладі / під заг. ред. А. М. Єрмоли. – Харків : Пошук, 2000.
10. Шаповал М. І. Менеджмент якості : навч. посіб. Київ : Знання, 2007. 471 с.
11. Освітній менеджмент / За ред. Л.Даниленко, Л.Карамушки. Київ : Шкільний світ, 2003. 400 с.

Оцінювання реферату

Критерії оцінювання реферату	Кількість балів	
	макс.	реал.
1. Акуратність, грамотність оформлення, дотримання вимог обсягу.	3	
2. Дотримання вимог структурування, наявність плану	5	
3. Наявність вступу (постановка проблеми, визначення мети та задач роботи).	7	
4. Ступінь розкриття теми	10	
5. Наявність висновків.	5	
6. Використання 5-10 першоджерел, алфавітний покажчик авторів.	5	
Всього	35	

У ході роботи над *індивідуальним науковим завданням* здобувачу освіти необхідно:
якщо вибрано варіант 1, то:

1. Ознайомитися з літературою, запропонованою для використання при підготовці ІНДЗ, переглянути періодичні видання з метою підбору методик для визначення якості освіти (це може бути одна методика або розроблене комплексне дослідження, що складається із декількох мікродосліджень, логічно пов'язаних із об'єктом вивчення). Такими можуть стати анкети, опитувальники, тести, кваліметричні моделі тощо.

2. Описати процедуру використання вибраної методики та доцільність вибору саме цієї процедури (зокрема це може бути

оцінка, самооцінка, взаємооцінка тощо).

3. Описати механізм проведення моніторингу якості освіти в навчальному закладі з урахуванням особливостей типу закладу освіти.

4. Здійснити первинні заміри рівня окремих складових якості освітніх послуг у навчальному закладі.

5. Обробити відповідно до обраної шкали результати, узагальнити їх.

6. Зробити висновки та вказати механізм подальшої роботи.

7. Підготувати презентацію виконаної роботи.

якщо вибрано варіант 2, то:

1. Ознайомитися з літературою, запропонованою для використання при написанні реферату, переглянути періодичні педагогічні видання з метою використання новинок педагогічної й управлінської практики під час виконання реферативної роботи.

2. Визначитися зі змістом, порадитися щодо цього з викладачем.

3. Оформити роботи відповідно до вимог, описаних вище.

4. Пам'ятайте, що наявність змістовних вступу й висновків є обов'язковою частиною роботи.

5. Підготувати захист-презентацію реферату.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Методичні рекомендації щодо виконання самостійної роботи

Самостійна здобувачів освіти з навчального курсу «Управління якістю» включає такі види робіт, як:

1. Знайомство з міжнародним та вітчизняним досвідом управління якістю товарів і послуг.

2. Визначення складу й системи факторів, що впливають на формування якості освіти.

3. Зміст управлінського супроводу моніторингу якості освіти.

4. Підготовка реферату на одну із заданих тем.

5. Опрацювання текстів лекцій.

6. Підготовка до семінарських/практичних занять та до різних форм контролю (поточний, підсумковий тощо).

У ході опрацювання науково-методичної літератури особливу увагу слід звертати на статті у спеціальних виданнях, що стосуються саме сучасних поглядів науковців на проблеми якості освіти та управління нею. Актуальним щодо цього є питання, пов'язані з моніторингом як окремих складових якості освіти в різних типах навчальних закладів так і системи управлінського моніторингу якості освіти.

Це дасть можливість добре виконати індивідуальне завдання, підготуватися до різних форм контролю та до екзамену.

Така робота повинна супроводжуватися конспектуванням, заповненням таблиць, побудовою схем тощо.

Зокрема, рекомендуємо заповнити такі таблиці.

Таблиця 1

Дефініція наукової категорії «якість»

Автор визначення	Джерело інформації	Зміст визначення

Таблиця 2

Дефініція наукової категорії «якість освіти»

Автор визначення	Джерело інформації	Зміст визначення

Таблиця 3

Порівняльна характеристика підходів до управління якістю

Японський підхід до управління якістю	Американський підхід до управління якістю	Європейський підхід до управління якістю

Таблиця 4

Внесок «гуру якості» у формування сучасної концепції менеджменту якості

Роки	Прізвища вчених	Характер досліджень та отримані результати

Таблиця 5

Порівняльна характеристика систем управління якістю

Існуючі системи управління якістю	Особливості	Переваги	Недоліки
Система управління якістю TQM			
Система управління якістю «just in time»			
Система управління якістю КСУЯП			

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ

1. Якість - це категорія:

- а) філософська;
- б) соціальна;
- в) економічна.

2. Проектування якості товару чи послуги означає:

- а) визначення того якими мають бути продукція або послуга.
- б) визначення відповідності між завданням проектувальнику і реальною продукцією чи послугою.
- в) визначення надійності, умов обслуговування та довговічності.

3. На японських підприємствах популярна програма щодо управління якістю:

- а) «п'яти нулів»;
- б) «п'яти п'ятирок»;
- в) «ні! – бракованій продукції».

4. Очікування, які люди зазвичай не формулюють конкретно, однак заносять їх у ряд стійких побажань щодо якості продукції чи послуги – це:

- а) встановлені потреби;
- б) передбачувані (очікувані) потреби;
- в) стандартні потреби.

5. Принцип відображення полягає в

- а) перенесенні потреб споживачів на якість продукції;
- б) перенесенні (відображенні) якості процесу на якість результату;
- в) перенесенні вимог підприємства на якість продукції.

6. Аспекти виконання функцій управління, які визначають політику, цілі і відповідальність у сфері якості, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів, як планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості та поліпшення якості в рамках системи якості – це:

- а) контроль якості;
- б) управління якістю;
- в) регулювання якості.

7. Всі плановані і систематично здійснювані в рамках системи якості види діяльності (які можуть бути підтверджені, якщо це потрібно), необхідні для створення достатньої впевненості в тому, що об'єкт буде виконувати вимоги до якості, спрямовані на:

- а) планування якості;
- б) регулювання якості;
- в) забезпечення якості.

8. Усунення невідповідності характеристик продукції або послуги заданим вимогам:

- а) планування якості;
- б) контроль якості;
- в) регулювання якості.

9. Сукупність характеристик об'єкта, що відносяться до його здатності задовольняти встановлені чи передбачувані потреби – це:

- а) якість;
- б) технічна документація;
- в) технічні дані.

10. Відповідно до якого з принципів менеджменту якості організації залежать від своїх споживачів і тому повинні розуміти їх поточні і майбутні потреби, виконувати їх вимоги і прагнути перевершити їх очікування:

- а) орієнтація на споживача;
- б) залучення працівників;
- в) лідерство керівників.

11. Ідентифікація – це:

- а) створення й присвоєння об'єкту унікального коду;
- б) паралельний розподіл множини об'єктів на незалежні підмножини;
- в) присвоєння об'єкту унікального найменування, номера, знака, умовного позначення.

12. Хто вперше сформулював принципи управління якістю («14 пунктів»):

- а) - Ф. Тейлор;
- б) А. Файоль;
- в) - Е. Демінг?

13. Якість уперше була піддана аналізу :

- а) Аристотелем;
- б) Гегелем;
- в) К. Марксом.

14. Інститут якості у США в 1979 році було засновано:

- а) Д. Джураном;
- б) Е. Демінгом;
- в) В. Шухартом.

15. У якому із ланцюжків рівні якості, передбачені японською концепцією якості розміщені послідовно?

а) «відповідність стандарту» - «відповідність використанню» - «відповідність фактичним вимогам ринку» - «відповідність прихованим (неочевидним) потребам»;

б) «відповідність фактичним вимогам ринку» - «відповідність стандарту» - «відповідність використанню» - «відповідність прихованим (неочевидним) потребам»;

в) «відповідність стандарту» - «відповідність фактичним вимогам ринку» - «відповідність використанню» - «відповідність прихованим (неочевидним) потребам».

16. Вимоги законодавства до виконання умов охорони навколишнього середовища, або таких, що відносяться до безпеки відносяться до:

- а) передбачуваних (очікуваних) потреб;
- б) встановлених потреб.
- в) стандартних потреб.

17. Концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних стадіях від визначення потреб до оцінки їх задоволення – це:

- а) коло якості;
- б) петля якості;
- в) цикл якості.

18. Сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю – це:

- а) менеджмент якості;
- б) система якості;
- в) обидві відповіді вірні.

19. Формуються на рівні підрозділів і створюють упевненість керівництва організації в здатності реалізувати політику в області якості:

- а) загальні цілі забезпечення якості;
- б) зовнішні цілі забезпечення якості;
- в) внутрішні цілі забезпечення якості.

20. Документ, виданий і затверджений офіційним органом для постійного використання, який містить вказівки, правила або характеристики, спрямовані на забезпечення оптимальних результатів – це:

- а) контракт;
- б) договір;
- в) стандарт.

21. Кількісна характеристика однієї або декількох властивостей продукції, що входять до її якості, яка розглядається стосовно певних умов створення й експлуатації продукції, чи її використання:

- а) показник якості продукції;
- б) якість продукції;
- в) обидві відповіді вірні.

22. Відповідно до якого з принципів менеджменту якості працівники всіх рівнів складають основу організації, і їх повне залучення дає можливість вигідно використовувати їх здібності:

- а) орієнтація на споживача;
- б) залучення працівників;
- в) лідерство керівників.

23. Методи оцінки рівня якості продукції:

- а) диференціальний, комплексний, змішаний;
- б) інструментальний;
- в) виробничий.

24. Яка з характеристик не відноситься до характеристики якості товару:

- а) чуттєвість?
- б) функціональна відповідність?
- в) надійність?

25. Діяльність з консультування виробників,

продавців, покупців з широкого кола питань у сфері фінансової, юридичної, технологічної, технічної, експертної діяльності – це:

- а) консалтинг;
- б) аудит;
- в) інша відповідь.

26. Наукова школа менеджменту якості була заснована американськими фахівцями в області якості Д. Джураном і Е. Демінгом в:

- а) Японії;
- б) США;
- в) Німеччині.

27. Естетичні вимоги; відповідність продукції моді, звичкам споживачів; національним і культурним особливостям відносяться до:

- а) встановлених потреб;
- б) передбачуваних (очікуваних) потреб;
- в) стандартних потреб.

28. Виберіть правильне співвідношення у відображенні якості процесів на якість кінцевого результату.

- а) якість процесів маркетингу і проектування - виробнича якість продуктів праці;
- б) якість процесів виробництва - виробнича якість продуктів праці;
- в) якість процесів експлуатації - виробнича якість продуктів праці.

29. Визначає напрямки діяльності фірми протягом її існування:

- а) план управління якістю;
- б) організація управління якістю;
- в) мета управління якістю.

30. Формуються на рівні конкретних контрактів і створюють гарантії споживачам у тому, що замовлена продукція або послуга буде надана в обумовлений термін з обговореною якістю:

- а) внутрішні цілі забезпечення якості;
- б) загальні цілі забезпечення якості;

в) зовнішні цілі забезпечення якості.

31. Національний стандарт, який відповідає стандарту, розробленому міжнародною або регіональною організацією зі стандартизації – це:

- а) адаптований стандарт;
- б) державний стандарт;
- в) гармонізований стандарт.

32. Характеризують корисний ефект від використання продукції за призначенням й обумовлюють сферу використання продукції:

- а) показники призначення продукції;
- б) показники надійності продукції;
- в) показники збереження продукції.

33. Процесний підхід, що реалізується через відомий цикл «Планування – здійснення – перевірка – дія» (Plan – Do – Check – Act – PDCA), був розроблений:

- а) Е. Демінгом;
- б) Д. Джураном;
- в) В. Шухартом.

34. Об'єкт управління якістю – це:

- а) підвищення якості продукції;
- б) підвищення якості послуг;
- в) вся багатогранність оточуючої нас дійсності: виробничої діяльності, сфери обслуговування, керівництво організацією, підвищення якості продукції й послуг.

35. Відповідно до сучасних уявлень органом управління якістю на підприємстві (в організації) є:

- а) керівництво підприємства (організації);
- б) система управління (менеджменту) якості;
- в) держава.

36. Яка з характеристик не відноситься до характеристики якості послуги:

- а) функціональна відповідність;
- б) доступність;
- в) довіра?

37. У якому із ланцюжків етапи розвитку якості розставлені послідовно?

а) індивідуальний контроль – цеховий контроль – контроль якості при прийманні продукції – статистичний контроль якості – комплексне управління якістю;

б) індивідуальний контроль – цеховий контроль – статистичний контроль якості – контроль якості при прийманні продукції – комплексне управління якістю;

в) індивідуальний контроль – цеховий контроль – контроль якості при прийманні продукції – комплексне управління якістю – статистичний контроль якості.

38. В Україні національна нагорода за якість заснована в

а) 1996 році;

б) 1991 році;

в) 2004 році.

39. Вираження певних потреб або їхній переклад у набір кількісно або якісно встановлених вимог до характеристик об'єкта, що дозволяють встановити їх виконання і провести перевірку – це:

а) вимоги до товару (послуги);

б) вимоги до якості;

в) вимоги до виробництва.

40. Відображає процеси планування якості продукції:

а) експлуатаційна якість;

б) проектна якість;

в) виробнича якість.

41. Лаконічно сформульовані напрямки і цілі, які визначаються керівництвом за багатьма напрямками – це:

а) план роботи;

б) стратегія організації;

в) політика організації.

42. Охоплюють діяльність над матеріальними об'єктами, які прямо чи опосередковано впливають на якість створюваної продукції:

а) управлінські процедури забезпечення якості.

б) господарські процедури забезпечення якості;

в) виробничі процедури забезпечення якості.

43. Містять обов'язкові вимоги, регламентовані

законом, –

- а) стандарти часткового використання;
- б) стандарти добровільного використання;
- в) стандарти обов'язкового використання.

44. Здатність товарів зберігати функціональне призначення в процесі збереження і/або використання (експлуатації) протягом наперед обумовленого терміну:

- а) показники призначення продукції;
- б) показники надійності продукції;
- в) показники збереження продукції.

45. Якість освіти розглядається як категорія:

- а) політична, соціальна, управлінська, педагогічна;
- б) управлінська, педагогічна;
- в) соціальна, управлінська.

46. Відповідно до сучасних уявлень суб'єктом управління якістю є:

- а) система управління (менеджменту) якості;
- б) споживач товару (послуги);
- в) виробник товару (послуги).

47. Засновниками сучасної теорії якості:

- а) Д. Джуран і Е. Демінг;
- б) Ісакава К. і В. Шухарт;
- в) Гегель і К. Маркс.

48. У якій із шкіл менеджменту пріоритет традиційно віддається управлінню якістю?

- а) японській;
- б) американській;
- в) європейській.

49. Потреби підрозділяються на:

- а) замовлені і встановлені;
- б) встановлені і передбачувані;
- в) замовлені й передбачувані.

50. Зобов'язання, що впливають із законів, інструкцій, правил, кодексів, статутів та інших міркувань щодо забезпечення якості – це:

- а) вимоги споживачів;
- б) вимоги суспільства;

в) вимоги виробника.

51. Відображає процеси формування якості продукції:

а) експлуатаційна якість;

б) виробнича якість;

в) проектна якість.

52. Основні напрямки та цілі організації в області якості, офіційно сформульовані вищим керівництвом – це:

а) план підвищення якості;

б) стратегія якості;

в) політика в області якості.

53. Охоплюють діяльність, пов'язану з підготовкою, прийняттям і організацією виконання управлінських рішень по забезпеченню (поліпшенню) якості:

а) господарські процедури забезпечення якості;

б) виробничі процедури забезпечення якості;

в) управлінські процедури забезпечення якості.

54. Містять вимоги рекомендаційного характеру –

а) стандарти добровільного використання;

б) стандарти часткового використання;

в) стандарти обов'язкового використання.

55. Сукупність якісних і кількісних характеристик товару, яка забезпечує задоволення конкретної потреби покупця і вигідно для покупця відрізняється від аналогічних товарів-конкурентів:

а) конкурентоспроможність товару;

б) якість товару;

в) рівень збуту товару.

56. Технологією управління якістю освіти є:

а) експертиза;

б) контроль;

в) моніторинг.

57. Відповідно до сучасних уявлень об'єктом управління в системі менеджменту якості є:

а) керівництво підприємства (організації);

б) якість товару (послуги);

в) споживач товару (послуги).

58. Добровільні об'єднання працюючих різного рівня і

різних сфер діяльності, які збираються поза робочим часом з метою пошуку заходів щодо поліпшення якості – це:

- а) гуртки якості;
- б) гуртки за інтересами;
- в) обидві відповіді правильні.

59. Зафіксовані у правових нормах, стандартах, приписах, замовленнях, договорах, технічних умовах поставок та інших документах – це:

- а) передбачувані (очікувані) потреби;
- б) встановлені потреби.
- в) стандартні потреби.

60. Сукупність взаємопов'язаних ресурсів і діяльності, яка перетворює вхідні елементи у вихідні – це:

- а) технологія;
- б) процес;
- в) програма.

61. Відображає процеси зміни якості продукції:

- а) виробнича якість;
- б) експлуатаційна якість;
- в) проектна якість.

62. Зіставлення відповідності наказаних вимог з вимірними характеристиками продукції або послуги:

- а) планування якості;
- б) регулювання якості;
- в) контроль якості.

63. Метод безперервного підвищення якості всіх організаційних процесів, підхід до керівництва організацією, націлений на якість, заснований на участі всіх її членів і спрямований на досягнення довгострокового успіху шляхом задоволення вимог споживача і вигоди для членів організації та суспільства –

- а) загальне управління якістю;
- б) зміст діяльності керівника;
- в) обидві відповіді вірні.

64. Наука, що об'єднує кількісні методи оцінки якості, що використовуються для обґрунтування рішень щодо управління якістю та суміжних з ним питань управлінської

діяльності:

- а) кваліметрія;
- б) статистика;
- в) економіка підприємств.

65. «Петля якості» («спіраль якості») – це:

а) концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних етапах – від визначення потреб до оцінки їх задоволення (тобто модель життєвого циклу товару чи послуги);

б) зміна якості товару чи послуги на різних етапах їх життєвого циклу;

в) графік, що описує залежність якості товару чи послуги від запиту до пропозиції.

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ ДО НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ

1. Аналіз браку й витрат на брак.
2. Аналіз витрат на якість продукції, методи аналізу.
3. Вимоги до якості.
4. Вплив якості на прибуток.
5. Документи системи менеджменту якості, вимоги до них.
6. Економічна ефективність підвищення якості.
7. Загальні проблеми управління якістю освіти.
8. Зовнішні фактори, що впливають на якість.
9. Історія управління якістю: міжнародний та український досвід управління якістю.
10. Класифікація витрат на якість. Види витрат виробника.
11. Класифікація контролю якості.
12. Методи визначення показників якості.
13. Методи управління якістю (економічні, організаційно-розпорядницькі, технологічні, соціально-психологічні).
14. Механізм і методи управління якістю освіти.
15. Мотивація й навчання в сфері якості.
16. Організація діяльності з сертифікації систем якості і виробництва (нормативна база, суб'єкти, об'єкти, інспекційний контроль).
17. Організація робіт з якості.
18. Основні аспекти якості.
19. Основні параметри якості освіти.
20. Оцінка рівня якості (диференціальна, комплексна, інтегральна).
21. Петля якості: характеристика основних елементів.
22. Підтвердження відповідності, декларування, серифікація..
23. Планування якості.
24. Показники якості та їх класифікація.
25. Політика в сфері якості.
26. Поняття кваліметрії.
27. Поняття контролю якості.
28. Поняття системи управління якістю.
29. Поняття якості.
30. Премії в сфері якості (характеристика різноманітних національних моделей Премій у сфері якості).
31. Процес і технології управління якістю освіти.

32. Розвиток і удосконалення систем управління якістю.
33. Розвиток системного підходу в управлінні якістю продукції.
34. Розвиток системного підходу в управлінні якістю продукції: характеристика системи бездефектного виготовлення продукції (БВП) і системи бездефектної праці (СБП).
35. Роль управління знаннями в загальній технології управління якістю освіти.
36. Сертифікація систем якості, погреб в сертифікації.
37. Сертифікація систем якості: основні принципи діяльності й умови їх дотримання.
38. Система управління якістю освіти.
39. Склад і система факторів, що впливають на формування якості освіти.
40. Способи подання продукції на контроль і методи відбору одиниць продукції до вибірки.
41. Стандарти: категорії, види, порядок розробки.
42. Стандартизація.
43. Статистичні методи контролю якості продукції: характеристика методів: діаграми Парето, причинно-наслідкові діаграми, гістограми, контрольні карти, діаграми розкиду тощо.
44. Сутність управління якістю.
45. Термінологія в сфері якості.
46. Технічне регулювання.
47. Управління якістю на етапах життєвого циклу продукції.
48. Фактори, що зберігають якість товару (послуги).
49. Фактори, що формують якість товару (послуги).
50. Якість викладання й презентації знань.
51. Якість інформаційного й методичного забезпечення.
52. Якість матеріально-технічного забезпечення освіти.
53. Якість організаційно-правового забезпечення освіти.
54. Якість освітньої програми.
55. Якість педагогічної й виховної діяльності.
56. Якість потенціалу освіти.
57. Якість самостійної роботи учнів і студентів.
58. Якість технологій освіти.
59. Якість цілі освіти.

ТЕМИ ПОВІДОМЛЕНЬ І РЕФЕРАТИВ

1. Грегорі Ватсон: внесок в розвиток управління якістю.
2. Денніс Артер: внесок в розвиток управління якістю.
3. Гініши Тагучі: внесок в розвиток управління якістю.
4. Арманд Фейгенбаум: внесок в розвиток управління якістю.
5. Каору Ішикава: внесок в розвиток управління якістю.
6. Вільям Демінг: внесок в розвиток управління якістю.
7. Роланд Джанке: внесок в розвиток управління якістю.
8. Джозеф Джуран: внесок в розвиток управління якістю.
9. Якість – об’єкт управління.
10. Еволюція поглядів на якість.
11. Піраміда якості.
12. Відповідальність виробника щодо забезпечення якості.
13. Форми й види відповідальності виробника.
14. Механізм забезпечення прав споживача й відповідальність виробника при забезпеченні якості.
15. Відповідальність виробників за неналежну інформацію про товар.
16. Порядок ліквідації недоліків та заміни товарів невідповідної якості.
17. Участь місцевих органів виконавчої влади в контролі якості та безпеки товарів (робіт, послуг).
18. Кваліметрія – наука про виміри.
19. Показники якості: поняття, класифікація й характеристики.
20. Методи визначення показників якості.
21. Коефіцієнти вагомостей показників: поняття, необхідність і методи їх розрахунку.
22. Якість експертів: поняття, методи визначення.
23. Поняття оцінки якості товарів.
24. Методи оцінки рівня якості..
25. Управління якістю – значення на сучасному етапі.
26. Світовий досвід управління якістю.
27. Роль науково-технічного прогресу в управлінні якістю.
28. Вітчизняний досвід управління якістю.
29. Зарубіжний досвід управління якістю.
30. Історія створення стандартів ІСО серії 9000.

31. Загальний менеджмент якості – лях до його удосконалення.
32. Внутрішній аудит систем якості: суть і необхідність.
33. Політика в сфері якості – стратегія розвитку підприємства (організації).
34. Вимоги, що висуваються до Політики в сфері якості.
35. Процес формування Політики в сфері якості.
36. Аналіз традиційних напрямків розвитку підприємства (організації) в сфері якості.
37. Контроль якості – важлива функція його управління.
38. Загальна характеристика статистичних методів контролю.
39. Діаграма Парето: суть, особливості, особливості застосування на етапі обороту товарів.
40. Діаграма Ісікави: суть, особливості, особливості застосування на етапі обороту товарів.
41. Контрольні карта: історія створення, сутність, особливості застосування на етапі обороту товарів.
42. Діаграма розкиду, діаграма розшарування.
43. Методи адміністративного управління «Сім нових інструментів контролю якості».
44. Управління якістю та ISO 9000.
45. Історія виникнення системи стандартів ISO 9000.
46. Структура стандартів ISO 9000.
47. Порівняння стандартів ISO 9000 редакцій 1996 та 2001 років.
48. Особливості сертифікації систем якості у порівнянні з сертифікацією продукції.
49. Необхідність сертифікації систем якості на сучасному етапі.
50. Принципи сертифікації систем якості.
51. Порядок проведення сертифікації систем якості.
52. Правила проведення сертифікації систем якості.
53. Анулювання та призупинення дії сертифікату системи якості.
54. Джозеф Морзе Джуран: життя і діяльність.
55. Уолтер Шухарт: життя і діяльність.
56. Ісакава Каору: життя і діяльність.
57. Грегори Ватсон: життя і діяльність.

58. Денніс Артер: життя і діяльність.
59. Гініши Тагучи: життя і діяльність.
60. Арманд Фейгенбаум: життя і діяльність.
61. Уільям Демінг: життя і діяльність.
62. Роланд Джанке: життя і діяльність.
63. Управління якістю в Японії.
64. Управління якістю в США.
65. Підприємства – лауреати Українського національного конкурсу якості (1996-2000рр., 2001-2005 рр., 2006-2012рр.).
66. Філософія TQM.
67. Принципи TQM.
68. Еволюція систем управління якістю з кінця XIX ст. до 80-х років XX ст..
69. Управління якістю в 90-і роки.
70. Принципи стандартизації.
71. Особливості розв’язання окремих проблем якості на прикладах ряду компаній.
72. Реалізація методів загального управління якістю в Україні.
73. Нові підходи до управління людськими ресурсами в умовах TQM.
74. Концепція якості освіти.
75. Склад і система факторів, що впливають на формування якості освіти.
76. Механізм та методи управління якістю освіти.
77. Процес та технології управління якістю освіти.
78. Роль управління знаннями в загальній технології управління якістю освіти.
79. Принципи управління знаннями в освітньому процесі.
80. Оцінювання, контроль та мотивація в управлінні якістю освіти.
81. Управління та динаміка якості освіти.
82. Якість освіти й управління нею: у визначеннях.

ТЕРМІНОЛОГІЯ ДЛЯ ЗАСВОЄННЯ

Quality Assurance (QA) – контроль якості – підтримує необхідний рівень якості і полягає в наданні компанією певних гарантій, що дають клієнту впевненість у якості даного товару чи послуги.

Quality Improvements (QI) – підвищення якості – передбачає, що рівень якості необхідно не лише підтримувати, але й підвищувати, відповідно підвищуючи й рівень гарантій.

Total Quality Management, TQM — загальноорганізаційний метод неперервного підвищення якості всіх організаційних процесів, філософія загального управління якістю, яка успішно стартувала в Японії й США з практики присудження нагород компаніям, що досягли найвищої кінцевості виробленої продукції.

Агрегування – метод конструювання й експлуатації виробів, заснований на функціональній і геометричній взаємозамінності їх основних вузлів і агрегатів.

Акредитація випробувальної лабораторії чи органу з сертифікації – процедура, за допомогою якої уповноважений відповідно до законодавчих актів країни орган офіційно визнає можливість виконання випробувальною лабораторією чи органом по сертифікації конкретних робіт у заявленій галузі.

Брак – це дефектна одиниця продукції, тобто продукція, що має хоча б один дефект.

Випробування – визначення або дослідження однієї або кількох характеристик виробу під впливом сукупності фізичних, хімічних, природних або експлуатаційних факторів і умов.

Властивістю називається об'єктивна здатність продукції, яка може проявлятися при її створенні, експлуатації та споживанні.

Дефект – кожна окрема невідповідність продукції вимогам, встановленим нормативно-технічною документацією.

Економічний аспект якості. Якість безпосередньо пов'язана з економікою. Підвищити якість – це означає, з тієї ж кількості сировини і матеріалів зробити більшу кількість продукції. Практично всі рішення в сфері якості, програми підвищення якості, заходи щодо управління якістю пов'язані з економічними витратами й мають сенс, якщо призводять до прийнятного для

підприємства економічного ефекту. Тому якість розглядається, насамперед, як економічна категорія.

Економічні методи управління мають на увазі створення економічних умов, що спонукають працівників і колективи підприємств, відділів систематично підвищувати й забезпечувати необхідний рівень якості. Розвиток ринкових відносин вимагає більш широкого використання економічних методів управління якістю. До таких методів можуть бути віднесені: фінансування діяльності в галузі управління якістю; господарський розрахунок в підрозділах системи управління якістю; економічне стимулювання виробництва; ціноутворення на продукцію та послуги з урахуванням їх рівня якості; застосування системи оплати праці та матеріального заохочення; використання економічних заходів впливу на постачальників; бізнес-планування створення нових і модернізованих видів продукції та послуг.

Забезпечення якості – це сукупність способів, методів і дій, спрямованих на створення впевненості в тому, що продукція чи послуга, задовольняє певні вимоги до якості.

Задоволеність замовника (*customer satisfaction*) – сприйняття замовником ступеня виконання його вимог.

Знак відповідності – зареєстрований в установленому порядку знак, який за правилами, встановленими в даній системі сертифікації, підтверджує відповідність маркованої ним продукції встановленим вимогам.

Кваліметрія – наука про способи вимірювання й кількісної оцінки якості продукції та послуг.

Керівництво – особа або група працівників, які здійснюють напрям діяльності і керування організацією на вищому рівні.

Компетентність (*competence*) – доведена здатність застосовувати знання та вміння.

Комплексна система управління якістю продукції встановлює, забезпечує й зберігає необхідний рівень якості продукції при її розробці, виробництві та експлуатації, підтримуваний шляхом систематичного контролю якості та цілеспрямованого впливу на умови й чинники, що впливають на якість продукції.

Консалтинг – діяльність з консультування виробників,

продавців, покупців з широкого кола питань у сфері фінансової, юридичної, технологічної, технічної, експертної діяльності. Мета консалтингу – допомогти менеджменту в досягненні заявлених цілей. Консалтингові компанії спеціалізуються з окремих напрямків діяльності (наприклад, фінансового, організаційного, стратегічного). Основне завдання консалтингу полягає в аналізі, обґрунтуванні перспектив розвитку і використання науково-технічних і організаційно-економічних рішень з урахуванням предметної області і проблем клієнта. Іншими словами, консалтинг – це будь-яка допомога, що надається зовнішніми консультантами, у вирішенні тієї чи іншої проблеми.

Контроль – це процес визначення та оцінки інформації про відхилення дійсних значень від заданих або їх співпадання та результатах аналізу.

Менеджмент – скоординована діяльність з керівництва та управління організацією.

Менеджмент якості – скоординована діяльність з керівництва та управління організацією стосовно якості.

Методи управління якістю – способи й прийоми, за допомогою яких суб'єкти (органи) управління впливають на організацію й елементи виробничого процесу для досягнення поставлених цілей в області якості. Поряд з окремими методами виділені такі, що представляють їхні комбінації, комплексні методи, а також теоретичні основи, концепції та системи. На відміну від комплексних методів, концепції та системи передбачають не тільки застосування певного набору методів, але й реформування підходу до управління організацією. Окремі методи корисно класифікувати за об'єктом впливу: інформація, соціальні системи, обладнання. Останні пов'язані з особливостями конкретного виробничого процесу, включають методи вимірювань, налагодження тощо. Методи управління соціальними системами, як правило, підрозділяється на економічні, організаційно-розпорядчі та соціально-психологічні методи.

Механізм управління якістю продукції представляє собою сукупність взаємопов'язаних об'єктів і суб'єктів управління, використовуваних принципів, методів і функцій управління на різних етапах життєвого циклу продукції і рівнях управління

якістю.

Моральний аспект якості. Американський учений Джозеф М. Джуран вважає, що будь-яке підприємство включає в себе два: перше – корисне, яке випускає якісну продукцію, що купляється споживачами; і друге – те, що попусту витрачає всі види ресурсів і випускає брак («другий завод Джурина»). Якщо врахувати, що неякісна праця приводить до зайвих витрат ресурсів, енергії, до незадоволення й матеріальних втрат клієнтів, то можна зробити висновок про те, що така праця є аморальною.

Мотив – прагнення задовольнити певні потреби й запити.

Мотивація персоналу (в управлінні якістю) – спонукання працівників до активної діяльності щодо забезпечення необхідної якості продукції.

Національний аспект якості. Він проявляється в характерному для тієї чи іншої нації образі мислення в сфері якості. Зокрема, американський практицизм орієнтує фірми на управління якістю з метою отримання максимального прибутку; для японських фірм характерними установками є на збільшення частки фірми на ринку, навіть, якщо це буде пов'язано спочатку з певними втратами частини можливого прибутку.

Норма – положення, яке встановлює кількісні або якісні критерії, які повинні бути задоволені.

Нормативний документ – документ, який встановлює правила, загальні принципи чи характеристики, що стосуються різних видів діяльності або їх результатів.

Організаційно-розпорядчі методи здійснюються за допомогою обов'язкових для виконання директив, наказів, вказівок керівництва та інших приписів, спрямованих на підвищення та забезпечення необхідного рівня якості: регламентування (функціональне, посадове, структурне); стандартизація; нормування; інструктування (пояснення, роз'яснення); розпорядничий вплив (на основі наказів, розпоряджень, вказівок, постанов тощо).

Оцінка рівня якості продукції – сукупність операцій, що включає вибір номенклатури показників якості оцінюваної продукції та визначення значень цих показників при оцінці якості продукції.

Параметрична стандартизація заснована на впорядкування об'єктів стандартизації за допомогою складання параметричних рядів характеристик продукції, процесів, класифікаторів тощо.

Петля якості – замкнутий у вигляді кільця життєвий цикл продукції, що включає такі основні етапи: маркетинг; проектування й розробка технічних вимог, розробка продукції; матеріально-технічне постачання; підготовка виробництва та розробка технології та виробничих процесів; виробництво; контроль, випробування й обстеження; упаковка й зберігання; реалізація й розподіл продукції; монтаж; експлуатація; технічна допомога й обслуговування; утилізація.

Планування якості – частина менеджменту якості, спрямована на встановлення цілей у сфері якості й така, що визначає необхідні операційні процеси життєвого циклу продукції й відповідні ресурси для досягнення цілей в сфері якості.

Поліпшення якості – частина менеджменту якості, спрямована на збільшення здатності виконати вимоги до якості.

Політика в області якості – загальні наміри та напрямки діяльності організації в сфері якості, офіційно сформульовані вищим керівництвом.

Політика в сфері якості – основні напрямки, цілі й завдання в сфері якості.

Політичний аспект якості. Оскільки якість визначає конкурентоспроможність фірми, і насамкінець, країни, вона, звичайно, впливає на рівень доходів населення, рівень безробіття і, відповідно, на політичну ситуації всередині країни, на міжнародний політичний статус держави.

Правила – документ, що встановлює обов'язкові для застосування організаційно-технічні й (або) загально технічні положення, порядки, методи виконання робіт.

Принципи TQM: орієнтація на споживача; залучення співробітників, що дає можливість для організації використовувати їхні здібності; підхід до системи якості як до процесу; системний підхід к управлінню; постійне покращення.

Принципи управління якістю: принцип цілеспрямованості, принцип системності та принцип безперервності.

Продукція (product) – результат процесу. Продукція (послуга)

виникає внаслідок здійснення ряду процесів. Якість кожного з цих процесів впливає на якість результату

Процес (*process*) – сукупність взаємопов'язаних або взаємодіючих робіт (операцій), що перетворює входи на виходи. До ресурсів можуть належати персонал, засоби обслуговування, устаткування, технологія і методологія.

Проект (*project*) – унікальний процес, який складається із сукупності скоординованих і контрольованих дій з датами початку та закінчення, що його виконують задля досягнення цілі, яка відповідає конкретним вимогам, і який має обмеження щодо строку, вартості та ресурсів.

Ревізія (*перевірка*) – перевірка, здійснювана контролером, яка повинна відповідати змісту карти контролю.

Регламент – документ, що містить обов'язкові правові норми та прийнятий органом влади.

Рекомендації – документ, що містить добровільні для застосування організаційно-технічні й (або) загальнотехнічні положення, порядки, методи виконання робіт.

Рівень якості продукції – відносна характеристика, заснована на зіставленні значень показників, які характеризують технічну та естетико-ергономічну досконалість комплексних показників надійності й безпеки використання оцінюваної продукції.

Самоперевірка (*самоконтроль*) – персональна перевірка і контроль оператором із застосуванням методів, встановлених технологічною картою на операцію, а також з використанням передбачених вимірювальних засобів з дотриманням заданої періодичності перевірки.

Сертифікат відповідності – документ, виданий за правилами системи сертифікації для підтвердження відповідності сертифікованої продукції встановленим вимогам.

Сертифікація – діяльність уповноважених органів з підтвердження відповідності товару (роботи, послуги) обов'язковим вимогам стандарту і видачі документа відповідності. Для сертифікації продукції використовуються різні нормативно-технічні документи, стандарти, а щодо експортної продукції, крім перерахованих, міжнародні і національні стандарти інших країн.

Сертифікація продукції – процес, в результаті якого держава

спільно з виробником забезпечує споживачеві захист його прав на придбання продукції із задекларованими в стандартах та нормативно-технічній документації показниками якості й на об'єктивну інформацію про цю продукцію.

Сертифікація (англ. certification) – процедура, за допомогою якої визнаний в установленому порядку орган документально засвідчує відповідність продукції, систем якості, систем управління якістю, систем управління довкіллям, персоналу встановленим законодавством вимогам.

Система – сукупність взаємопов'язаних і взаємодіючих елементів.

Система «ДЖИТ» (just in time – виробництво точно в строк) – комплекс управлінських дій, орієнтований на нуль запасів, нуль відмов, нуль дефектів.

Система контролю якості продукції — це сукупність методів і засобів контролю та регулювання компонентів зовнішнього середовища, які визначають рівень якості продукції на стадіях маркетингу, НДДКР та виробництва, а також технічного контролю на всіх стадіях виробничого процесу і рівнях управління якістю.

Система менеджменту якості – система менеджменту для керівництва та управління організацією стосовно якості.

Система сертифікації – сукупність учасників сертифікації, що здійснюють сертифікацію за правилами, встановленими в цій системі.

Соціальний аспект якості слід розглядати з двох позицій. Висока якість як компонент потреб, підвищуючи рівень освіченості, інтелектуального розвитку, добробуту нації, зрозуміло, впливає на соціальне середовище, соціальний статус держави. Як правило, поняття «розвинена країна» ототожнюється з її можливостями виробляти конкурентоспроможну продукцію та високим середньостатистичним рівнем нації. У той же час, соціальний рівень людини впливає на якість її праці. Рівень культури виробників – це показник потенційних можливостей у сфері якості. Можна стверджувати, що високоякісні продукти людської праці є результатами високої культури. Неспроста японці вважають, що високоякісний продукт, створений працею людини,

свого роду, витвір мистецтва.

Соціально-психологічні методи впливають на соціально-психологічні процеси, що протікають в трудових колективах, для досягнення цілей у сфері якості. У сфері менеджменту якості до них можуть бути віднесені: моральне стимулювання високої якості результатів праці; прийоми поліпшення в колективі психологічного клімату (ліквідація конфліктів, підбір та забезпечення психологічної сумісності співробітників); облік психологічних особливостей членів трудових колективів; формування мотивів трудової діяльності персоналу, спрямованих на досягнення необхідної якості; збереження та розвиток традицій підприємства щодо забезпечення необхідної якості; способи підвищення самодисципліни, відповідальності, ініціативи й творчої активності кожного члена колективу.

Спосіб (форма, схема) сертифікації – певна сукупність дій, яка офіційно приймається (встановлювана) як доказ відповідності продукції заданим вимогам.

Стандарт – нормативно-технічний документ по стандартизації, що встановлює комплекс правил, норм, вимог до об'єкта стандартизації й затверджений компетентним органом.

Стандартизація – встановлення і застосування правил з метою впорядкування діяльності в певних сферах на користь і за участю всіх зацікавлених сторін, зокрема для досягнення загальної оптимальної економії при дотриманні функціональних умов і вимог техніки безпеки.

Теорія «Х» характеризується авторитарним стилем управління, істотною централізацією влади, жорстким контролем за параметрами, що визначають дії виконавця.

Теорія «У» відповідає демократичному стилю управління й припускає делегування повноважень, поліпшення взаємостосунків у колективі, обліку відповідної мотивації виконавців і їх психологічних потреб, збагачення змісту роботи.

Теорія «Z» відрізняється від теорії «У» акцентом на турботу про людей, характером процесу прийняття управлінських рішень (домінування співпричетних методів), принципами зайнятості, просування та відповідальності: притаманна система довічного найму, горизонтальна й вертикальна ротація кадрів через кожні

два-три роки, колективна відповідальність за результати.

Технічний аспект якості. Рівень розвитку техніки й якість створених людиною об'єктів – взаємопов'язані характеристики. З одного боку, науково-технічний прогрес, який приводить до удосконалення техніки, створює міцну основу для удосконалення якості продукції. З іншого боку, більш високої якості продукція, послуги, системи інформаційних і транспортних комунікацій та інші компоненти якості життєдіяльності створюють кращі передумови для прискорення науково-технічного прогресу.

Управління якістю – дії, що використовують методи і види діяльності оперативного характеру з метою задоволення вимог до якості.

Управління якістю – частина менеджменту якості, спрямована на виконання вимог до якості.

Футурологія (від лат. Futurum - майбутнє і грец. Λόγος - вчення) – прогнозування майбутнього, в тому числі шляхом екстраполяції (поширення висновків, отриманих з спостереження над однією частиною явища, на іншу його частину) існуючих технологічних, економічних або соціальних тенденцій чи передбачення майбутніх тенденцій. Термін «футурологія» запропонував соціолог Йосип Флехтхайм (Ossip K. Flechtheim) в 1943 році, в листі до Олдоса Хакслі, який з ентузіазмом його прийняв і ввів в обіг.

Цикл Демінга – послідовність виконання процесів планування (PLAN), здійснення (DO), контролю (CHECK) та управління впливом (ACTION).

Цілі в сфері якості – те, чого домагаються або до чого прагнуть у сфері якості.

Якість – сукупність властивостей і характеристик продукції, які надають їй здатності задовольняти обумовлені або передбачувані потреби (ISO 9000: 2000).

СПИСОК НАУКОВИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бичківський Р. В. Управління якістю. Сертифікація : навч. посіб. Київ : Школа, 2005. 432 с.
2. Житник Б. О. Управління якістю освіти : інституціональний підхід. Харків : Основа, 2011. 128 с.
3. Касьянова О. М. Моніторинг в управлінні навчальним закладом. Волобуєва Т. Б. Управлінський супровід моніторингу якості освіти. Харків : Основа, 2004. 96 с.
4. Касьянова О. М. Педагогічна експертиза розвитку загальної середньої освіти регіону: теорія і практика : монографія. Харків : НТУ «ХПІ», 445 с.
5. Круті К. Л. Моніторинг як сучасний засіб управління якістю освіти в дошкільному навчальному закладі : монографія. Запоріжжя : ТОВ «ЛПС» ЛТД, 2010. 172 с..
6. Лозова Т. М. Сирохман І. В. Управління якістю та безпечністю харчових продуктів. Львів : Вид-во Львів. торг.-екон. ун-ту, 2020. 435 с.
7. Лойко Д. П. Управління якістю : навч. посіб. Донецьк : ДонНУЕТ, 2008. 230 с.
8. Луначек В. Е. Державне управління освітою : підруч. для вищих навч. закладів. Харків : Гімназія, 2010. 288 с.
9. Мережко Н. В., Овсієвська В. В., Ясинська Н. С. Управління якістю : підр. для вищ. навч. закл. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2010.
10. Моніторинг якості освіти: світові досягнення та українські перспективи / За заг. ред. О. І. Локшиної. Київ : К.І.С, 2004. 128 с.
11. Невлюдов І. Ш., Янушкевич Д. А., Іванов Л. С. Управління якістю виробів : навч. посіб. для студентів ВНЗ. Харків : ХНУРЕ, 2021. 361 с.
12. Панченко М. О. Управління якістю: теорія та практика : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2018. 228 с.
13. Приходько В. М. Моніторинг якості освіти і виховної діяльності навчального закладу: навч.-метод. посіб. для вч. Харків : Основа, 2007. 144 с.

14. Пузік Л. М., Гордієнко І. М., Романова Т. А. Методологія управління якістю продукції : навч. посіб. Харків : Бровін О. В., 2017. 227 с.
15. Темченко О.В. Вища освіта й Болонський процес : навч.-метод. посіб. Харків : ХНПУ, 2013 130 с.
16. Ткаченко В. П., Цимбал Л. І. Основи метрології, стандартизації та управління якістю : навч. посібник для студ. вищих навч. закл., які навч. за напрямком "Видавничо-поліграфічна справа". Харків : [б.в.], 2005. 180 с.
17. Управління якістю : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. Б. Захожай [та ін.]; за наук. ред. В. Б. Захожая. Київ : Персонал, 2011. 936 с.
18. Шаповал М. І. Менеджмент якості : навч. посіб. Київ : Знання, КОО, 2007. 471 с.
19. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації. Київ : Видавництво Європейського університету, 2001. 175 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Титульний аркуш реферативної роботи
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ Г.С. СКОВОРОДИ
Кафедра наукових основ управління

РЕФЕРАТ

з навчальної дисципліни
«Управління якістю»
Тема

«_____»

_____»

Виконав (ла) слухач(ка)

групи _____

Петренко І.І.

Перевірив:

Іваненко А.А.

Оцінка

Дата

Зразки Політики у сфері якості

ПОЛІТИКА У СФЕРІ ЯКОСТІ

Інтернет – провайдер «СОНО»

Якість треба не перевіряти, а виробляти!

Провайдер у цілому і кожний окремий його працівник, зобов'язується:

- постійно підтримувати на внутрішньому і зовнішньому ринках репутацію постачальника сучасних якісних послуг доступу до мережі Інтернет;
- згідно з договором постачати своїм замовникам комплекс послуг та надавати необхідне обслуговування.

Задоволеність користувача є вирішальною для досягнення успіху нашого провайдера. Одержання сталого прибутку дозволить удосконалювати технології й організацію виробництва та забезпечить високий рівень заробітної платні.

Наша перспективна мета — надавати послуги в найбільших містах України і зайняти лідируюче положення серед операторів - провайдерів послуг Інтернет.

Для реалізації поставлених цілей система якості у провайдера має відповідати вимогам міжнародних стандартів.

Методи забезпечення високої якості продукції й обслуговування:

- прийняття стандартів з максимальними вимогами до якості, надійності і безпеки; регулярний перегляд прийнятих вимог;
- вивчення переваг клієнтів і попиту на різні поєднання послуг з метою максимального задоволення потреб клієнтів;
- тестування мережі з метою виявлення пошкоджень;
- установа в обов'язковому порядку ліцензійного програмного забезпечення на телекомунікаційне обладнання ;
- персональний продаж — робота з клієнтом особисто незалежно від обсягів надання послуги; консультації фахівців по забезпеченню захисту інформації клієнта (як сьогоdnішнім, так і потенційним клієнтам);
- підбор конфігурації техніки за замовленням

безпосереднього клієнта;

- суворе дотримання умов договору з надання послуги ;
- безкоштовний ремонт або заміна мережевого обладнання, яке розміщене у клієнта в разі несправності в період гарантійного терміну і за не порушення клієнтом умов експлуатації;

- ремонт і заміна обладнання в після гарантійний термін без обмеження часу;

- налаштування комп'ютерних мереж і встановлення необхідного обладнання, замовленого клієнтом; здача обладнаних офісів «під ключ».

Вимоги до Політики в області якості ЗВО

1. Ефективне впровадження системи менеджменту якості, насамперед, є відповідальністю вищого керівництва ЗВО.

2. Для того, щоб залучити кожного співробітника ЗВО до удосконалення якості, вище керівництво буде надавати можливість усім працівникам і службовцям брати участь у підготовці, здійсненні й оцінці діяльності щодо поліпшення якості.

3. Поліпшення якості енергійно буде підтримуватися й впроваджуватися плановірно і систематично – це стосується кожної кафедри і підрозділу ЗВО.

4. Поліпшення якості є предметом самостійного процесу постійного поліпшення.

5. ЗВО буде концентрувати увагу на споживачах і постачальниках як внутрішніх, так ізовнішніх.

6. Рівень виконання діяльності в кращих ЗВО – конкурентах буде доводитися до всіх відповідних підрозділів, викладачів і співробітників.

7. Найбільш важливі постачальники і споживачі будуть залучені до реалізації Політики в області якості ЗВО. Це стосується як внутрішніх, так і до зовнішніх постачальників і споживачів.

8. Значна увага буде приділятися роботі в командах з поліпшення якості освітньої діяльності, яка буде оцінюватися за її вкладом в реалізацію Політики в області якості.

9. Політика в області якості буде публічно доведена до всіх структурних підрозділів ЗВО так, що кожен зможе зрозуміти її. Будуть використані всі доступні методи і засоби інформації для просування і роз'яснення Політики в області якості як усередині, так і за межами ЗВО.

10. Доповіді і звіти про процес реалізації Політики в області якості будуть постійними питаннями порядку денного на зборах і нарадах вищого керівництва.

11. Правильно сформульована місія і бачення, цілі і стратегічні плани ЗВО, а також заява про Політику в області якості, повинні задовольняти таким вимогам:

– вони мають бути короткими, глобальними, абстрактними, такими, що піддаються передачі та зрозумілі для

всіх працівників, аби їх можна було використовувати як конкретні керівні вказівки при виробленні й ухваленні рішень;

- вони повинні відображати специфічні особливості ЗВО, акцентуючись на особливостях ЗВО;

- цілі діяльності організації мають бути сформульовані якнайширше, аби не обмежувати розгортання нових ініціатив;

- вони мають бути амбітними та ідеалістичними, надихати працівників і службовців, визначати напрями і сфери для їх творчості й ініціатив;

- вони повинні роз'яснювати наміри й інструкції, а також надавати особливе значення тим змінам, які очікуються від людей, і налаштовувати персонал на досягнення загальних для всіх цілей;

- вони мають бути реалістичні, впізнання і визнаними всіма; їх здійсненність не має бути предметом дискусії;

- вони повинні залучати всіх у ЗВО у процеси поліпшення, включаючи працівників і службовців найнижчого і самого високого рівнів; місія має бути довготривалою, а бачення, цілі організації, стратегічні плани і політика в області якості організації мають бути прив'язані до певних часових рамок;

- вони мають бути погоджені з головними цінностями ЗВО і пов'язані з потребами споживачів;

- вони повинні включати етичні вихідні позиції й елементи культури такі, як пошана до особи, робота на користь суспільства, допомога людям у розвитку їх здібностей і можливостей тощо.

Навчальне видання

Темченко Ольга Василівна

Управління якістю

Методичні рекомендації

Електронне видання

Відповідальна за випуск: Гречаник О. Є.

Комп'ютерна верстка: Темченко О. В.

Коректор: Гречаник О. Є.

**Відповідальність за дотримання вимог академічної
добросовісності несе автор**

Підписано до друку 17.05.2023.

Ум. друк. арк. 3,0. Електронне видання.

Харківський національний педагогічний університет імені Г. С. Сковороди
Україна, 61 002, м. Харків, вул. Алчевських, 29.