

коучингу та основні напрямки коучингу. Вивчено сучасну класифікацію коучингу: за кількістю учасників та коучинговими технологіями, за ієрархічним рівнем та цілями, за режимом, за формою. Розглянуто умови ефективності коуч-управління, що призводять до значного підвищення ефективності та результативності, мотивації співробітників, посилення особистої відповідальності. З'ясовано основні аспекти управління процесами в контексті коуч-технології: постановка цілей; визначення необхідних ресурсів для досягнення мети; створення стосунків, які допомагають підтримувати прихильність до мети та до цінностей, згідно з якими було сформульовано мету; аналіз результату. Вивчено розроблені загальні положення щодо постановки цілей у коучингу, а також підходи до формулювання цілей. Проаналізовано систему питань «GROW», розроблену Джоном Уітмором та Еріком Парслоу. Розглянуто інструментальну основу коучингу – систему основних ефективних питань, що дозволяють отримати інформацію, необхідну для досягнення результатів. Розглянуто гіпотезу про позитивну кореляцію між урахуванням «ментальної карти» цінностей людини та мотивацією до продуктивної професійної роботи. Визначено необхідність усвідомлення сутності професіоналізму, його критеріїв та передумов у контексті постановки коучингових цілей. Розглянуто підхід Р. Дилтса щодо визначення особливостей системи цінностей і переконань людини (система питань, що актуалізують усвідомлення ціннісних пріоритетів людини), а також модель «спіральної динаміки», побудована на оригінальних ідеях доктора К. Грейвз («зростаюча, циклічна двохспіральна модель розвитку біо-психо-соціальних систем людей»).

Ключові слова: коучинг, технологія, ефективність, персонал, організація, менеджмент.

УДК 378:14

Ольга Шаповалова

Сумський державний педагогічний
університет імені А. С. Макаренка
ORCID ID 0000-0002-8888-591X

Світлана Парфілова

Сумський державний педагогічний
університет імені А. С. Макаренка
ORCID ID 0000-0002-9582-4306

Віта Бутенко

Сумський державний педагогічний
університет імені А. С. Макаренка
ORCID ID 0000-0002-3578-8147

Оксана Білер

Сумський державний педагогічний
університет імені А. С. Макаренка
ORCID ID 0000-0001-9969-3289

DOI 10.24139/2312-5993/2020.10/412-422

СУЧАСНІ УМОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОСВІТИ: ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ

У статті розглянуто теоретичний аспект управління якістю освіти в сучасних умовах. Виокремлено аналіз практичної діяльності вітчизняних закладів вищої освіти, який дозволяє виділити найбільш часто виникаючі проблеми. Охарактеризовано вишівську систему управління якістю освіти. Звернення до ідеї підвищення якості освіти під час аналізу сучасних підходів дозволило сформулювати

власні, вироблені емпіричним шляхом принципи, які здатні стати основою конструктивної прогностичної наукової теорії управління в сфері освіти не тільки технологічних, а й гуманітарних закладів вищої освіти: принципи комплексного підходу, узгодженості дій суб'єктів освітнього процесу, гуманізації, розвитку й самоорганізації системи управління якістю освіти, об'єктивності і повноти інформації.

Ключові слова: управління якістю освіти, заклад вищої освіти, стандарт, компетентний педагогічний феномен, функціональна і організаційна структура.

Постановка проблеми. Ефективність управління закладом вищої освіти в умовах ринкових відносин набуває особливої актуальності з появою нових вимог, що висувуються до закладу вищої освіти ринком освітніх послуг та ринком праці, повноправним учасником яких є сучасна освітня організація.

Сучасний рівень розвитку науки, виробництва, техніки, технологій, суспільних відносин помітно випереджає якісний рівень підготовки фахівців у закладі вищої освіти й підсилює таким чином залежність темпів розвитку суспільства від рівня і масштабів вищої професійної освіти, вимагає пошуку нових форм і методів її випереджального розвитку. Це проблема не тільки України; сьогодні в центрі уваги ініціаторів і учасників Болонського процесу знаходиться європейська вища освіта, головне завдання якої полягає в збереженні і забезпеченні необхідної якості професійної підготовки фахівця й пошуку механізмів його підвищення.

Без вирішення перерахованих проблем неможлива реалізація програми модернізації української системи освіти в межах єдиної соціально-економічної політики держави, спрямованої на вирішення проблеми забезпечення якості підготовки сучасного фахівця.

Аналіз актуальних досліджень. Різні аспекти проблеми якості освіти досліджуються вітчизняними вченими, а саме: теоретичні засади поняття «якість освіти», її основні складники І. Булах, С. Кретович, О. Рузанова, А. Хуторський та інші; критерії і показники якості навчання Т. Лукіна, О. Ляшенко, Л. Скорич, В. Темненков, І. Макаренко, В. Сергієнко, О. Савченко; моніторинг якості освіти Г. Єльнікова, К. Крутій, О. Локшина, В. Лоханова, Т. Лукіна, А. Майоров, О. Орлова, С. Подмазін, З. Рябова, В. Черепанов, С. Шишов, В. Кальней. Серед зарубіжних авторів, які розглядають проблеми якості слід назвати К. Андерсена, Б. Блума, Х. Бергмана, Дж. Ківса Д. Уілмса та ін.

Метою статті є аналіз теоретичного аспекту управління якістю освіти з точки зору сучасності.

Методи дослідження: використано теоретичний аналіз науково-методичної літератури з визначеної проблематики, порівняння й

узагальнення даних, зіставлення різних поглядів на проблему дослідження.

Виклад основного матеріалу. Сучасний етап розвитку вітчизняної освіти характеризується глибокими змінами, викликаними не тільки соціально-економічними та політичними обставинами, але й більш глибокими загальноцивілізаційними зрушеннями. Видимим вираженням перетворень вищої професійної освіти є зростання вимог до її якості, загострення конкурентної боротьби на ринку освітніх послуг. Подальші шляхи вдосконалення лежать в основі розвитку загальноєвропейського простору.

Дотримуючись стратегічної мети Болонського процесу – удосконалення якості вищої освіти, підвищення її конкурентоспроможності – важливо не втратити той багатющий досвід, який накопичено вітчизняними закладами вищої освіти за багаторічну історію. Ми поділяємо думку дослідників про те, що будь-яка участь вищої освіти України в Болонському процесі має бути фактором збільшення і розвитку, а не втрати позитивних традицій і зниження національних стандартів її якості (Білокопитов, 2013, с. 89).

Усе зазначене вище є достатньою підставою для активних пошуків і повсюдного впровадження ефективних шляхів підвищення якості підготовки фахівців у закладах вищої освіти. Вирішення даної проблеми вбачається в інституційній гарантії якості закладів вищої освіти. Такий підхід дозволить кожному закладу вищої освіти активно і творчо підійти до вирішення даного питання.

Аналіз практичної діяльності вітчизняних закладів вищої освіти дозволяє виділити найбільш часто виникаючі проблеми:

- відсутні єдині вимоги, критерії управління якістю вищої професійної освіти;
- здійснюються неадаптовані перенесення вимог міжнародних стандартів якості, розроблених для сфери матеріального виробництва на сферу освіти;
- домінують технології, спрямовані на отримання кількісних результатів, переважну актуалізацію зовнішніх стимулів вдосконалення якості тощо;
- відсутня єдина педагогічна концепція використання системного підходу до проєктування і управління освітніми системами.

У зв'язку зі сказаним важливо осмислити основні ознаки системи. У сучасних наукових дослідженнях дане поняття трактується як щось ціле, що представляє собою єдність закономірно розташованих і таких, що знаходяться у взаємному зв'язку частин. Система являє собою сукупність

елементів, що знаходяться у відносинах і зв'язках один із одним, яка утворює певну цілісність, єдність. Таким чином, основними ознаками поняття «система» є наявність сукупності частин (елементів), їх закономірне розташування один відносно одного, цілісність. Виникає необхідність розгляду цілей, завдань функціонування, набору виконуваних функцій, структури, її зв'язки між компонентами системи управління якістю освіти.

З огляду на дані вимоги, будемо розглядати систему управління якістю освіти ЗВО як систему, що сприяє цілеспрямованому впливу на освітній процес, орієнтовану на оптимальне створення умов для ефективної підготовки компетентного фахівця (Коваленко, 2015, с. 239).

Звернемося до характеристик вишівської системи управління якістю освіти: за наявністю взаємодії з навколишнім середовищем – відкрита, оскільки «йде постійний обмін інформацією з навколишнім середовищем»; по здатності розрізняти реальні системи (об'єкти, явища, процеси) і системи, які є певними відображеннями (моделями) реальних об'єктів, – абстрактна; за наявністю сталості стану системи в часі – динамічна; за наявністю головного органу – централізована; за наявністю цілей функціонування – штучна (Фурсова, 2011, с. 25).

Істотні властивості відповідно до подання системи управління якістю освіти як семантичної моделі можна умовно класифікувати не тільки за рівнем складності, але й за належністю до системоутворювальних (загальносистемних), структурних або функціональних груп.

Виділимо основні для системи управління якістю освіти ЗВО загальносистемні властивості:

- цілісності – система управління якістю освіти охоплює всі компоненти процесу професійної підготовки – цілі, зміст, технології і результат;
- взаємозв'язку – показники якості в кожній групі є передумовою для визначення показників якості в іншій групі, при цьому зв'язки між групами показників прямі і зворотні;
- динамічності – показники в кожній групі постійно змінюються, справляючи при цьому вплив один на одного (Пшеничная, 2019, с. 54).

Система управління якістю освіти має цілеспрямований характер, що визначає необхідність виокремлювати основні цілі її діяльності.

Метою вишівської системи управління якістю є забезпечення відповідності результатів діяльності закладу вищої освіти встановленим вимогам стандарту на всіх етапах професійної підготовки випускників з урахуванням потреб загальноосвітніх закладів, особи, суспільства в цілому.

Розробка й удосконалення системи управління якістю освіти здійснюється на основі стандартів, характерними рисами яких є застосування процесного підходу, управління документацією, упровадження принципів TQM, побудова організаційної структури, проведення внутрішніх аудитів, самооцінки закладу вищої освіти і його структурних підрозділів (Ніколаєва, 2010, с. 293).

Застосування процесного підходу передбачає наукове обґрунтування процесів, ідентифікацію входу і виходу процесу; розробку його етапів, визначення заходів контролю, методів вимірювання і аналізу характеристик якості.

У якості основних процесів у контексті нашого дослідження ми виділили шість основних: маркетинг, проектування й розробка освітніх програм, прийом студентів, реалізація основних освітніх програм, виховна та позанавчальна робота зі студентами, наукові дослідження і розробки. Усі процедури системи управління якістю документуються. Перелік необхідних документів представлений у чотирьох рівнях.

1 рівень. Документи концептуального характеру: «Політика в області якості», «Місія та візія закладу вищої освіти», «Цілі в області якості», «Концепція розвитку закладу вищої освіти», документи за описом системи управління якістю освіти, «Керівництво із якості закладу вищої освіти (структурних підрозділів)».

2 рівень. Задokumentовані методиками: задokumentовані методиками управління на рівні закладу вищої освіти (структурних підрозділів): управління документацією; управління записами; внутрішні аудити; коригувальні та запобіжні дії.

3 рівень. Управлінська документація, що забезпечує ефективність управлінського циклу: розпорядча, нормативна, навчальна, інформаційно-довідкова документація.

4 рівень. Звітна документація: записи за результатами внутрішніх аудитів системи управління якістю освіти, аналітичні звіти відділу моніторингу, інформаційно-аналітичні бюлетені, анкетні опитування студентів, викладачів, роботодавців, для яких заклад вищої освіти готує випускників.

Виділимо принципи, які необхідно враховувати в процесі управління якістю освіти. Аналіз наукової літератури дозволяє говорити про те, що одним із системоутворювальних чинників, «категоріальним каркасом», який несе в собі великі прогностичні функції, є принципи функціонування системи. Вони, будучи «підставою системи», як регулятори, задають «русло» протікання процесів.

У нашому дослідженні принципи ми будемо розглядати як аксіоматично задані вихідні положення, відповідні сутності ефективного формування компетентності майбутніх випускників. Під загальними принципами управління якістю ми будемо мати на увазі загальноприйняті в теорії менеджменту принципи управління якістю: орієнтації на споживача, лідерства керівництва, залучення персоналу, процесного підходу, системного підходу до менеджменту, постійного поліпшення, прийняття рішень на основі фактів, взаємовигідних відносин із постачальниками (партнерських відносин із освітніми установами) (Цехмістрова, 2001, с. 27).

Звернення до ідеї підвищення якості освіти в закладах вищої освіти під час аналізу сучасних підходів дозволило сформулювати власні, вироблені емпіричним шляхом принципи, які здатні стати основою конструктивної прогностичної наукової теорії управління в сфері освіти не тільки технологічних, а й гуманітарних закладів вищої освіти: принципи комплексного підходу, узгодженості дій суб'єктів освітнього процесу, гуманізації, розвитку і самоорганізації системи управління якістю освіти, об'єктивності й повноти інформації (Гаращук, 2019, с. 57).

Управління якістю являє собою багатокомпонентний педагогічний феномен складної природи, що являє собою інтегративну цілісність і має структурні рівні її організації. На цій основі можна виділити функціональну і організаційну структуру вишівської системи управління якістю освіти.

Функціональна структура являє динамічну цілісність, інтегруючи взаємодію двох підсистем: процесуальної (цільове, змістове, технологічне, організаційне, ресурсне забезпечення) і результативної (контроль і оцінка якості підготовки випускників). Розробка системи управління якістю освіти повинна бути рівневою. Ми цілком поділяємо точку зору про найбільш просту ієрархію в системі: на керуючу і керовану підсистеми. При цьому важливо визначити призначення функції кожного суб'єкта освітнього процесу, критерії якості їх діяльності.

Накопичений практичний досвід дозволив виділити організаційну структуру, яка може бути розглянута як сукупність ієрархічно вибудованих компонентів із позиції керуючої (Учена рада закладу вищої освіти, ректорат, відділ моніторингу якості освіти) і керованої підсистем (факультети, які випускають і міжфакультетські кафедри, центр довузівської підготовки, відділ маркетингу, установи, у яких здійснюється практика).

Управління якістю освіти в університеті здійснюється з урахуванням критеріїв, що охоплює в єдності як якість результату, так і якість процесу. Критерії якості результату освітнього процесу дозволяють визначити рівень

підготовленості майбутніх випускників, а критерії якості процесу – здійснювати координацію діяльності всіх суб'єктів освітнього процесу по реалізації цілеспрямованих впливів на процес.

Визначимо діяльність суб'єктів у сфері якості освіти з урахуванням процесуальних і результуючих характеристик:

Ректорат. Діяльність у галузі якості: визначення стратегії закладу вищої освіти; розробка програми в області якості; проектування стратегії і політики в області якості на структурні підрозділи закладу вищої освіти. Критерії якості: результату: відповідність результатів підготовки студентів вимогам державних освітніх стандартів; задоволення потреб «зацікавлених сторін»: студентів, їх батьків, роботодавців; високий рейтинг серед інших закладів вищої освіти; процесу: відповідність реальної якості підготовки випускників бажаного (забезпечення якості мети, змісту, технологій навчання).

Навчально-методичне управління. Діяльність у галузі якості: адаптація вимог державного освітнього стандарту відповідно до специфіки закладу вищої освіти, запитів ринку праці. Критерії якості: результату: представленість у навчально-методичних комплексах технологій оцінки якості підготовки студентів; процесу: відповідність основних освітніх програм, навчальних планів; навчально-методичних комплексів, посібників державним освітнім стандартам; організація різних видів практик.

Відділ моніторингу якості освіти. Діяльність у галузі якості: загальна організація моніторингових досліджень; аналіз отриманих результатів; підготовка пропозицій щодо корекції освітнього процесу для ректорату; розробка рекомендацій для структурних підрозділів. Критерії якості: результату: моніторинг якості потенціалу абітурієнта; навчальних досягнень студентів у періоди поточних, рубіжних зрізів; підготовки випускника; виявлення задоволеності випускників отриманою освітою; процесу: якість організації процесу навчання: забезпечення ресурсами (навчально-методичними, матеріально-технічними, технологічними тощо), виявлення умов, створених для студентів, викладачів; оцінка задоволеності роботодавців професійною компетентністю молодого фахівця.

Факультет. Діяльність у галузі якості: розробка програми заходів у галузі якості відповідно до стратегії закладу вищої освіти; організація моніторингу якості підготовки студентів: аналіз результатів (поточного, рубіжного, підсумкового контролю) навчальних досягнень студентів, їх особистісних якостей; реалізація управлінського циклу на факультеті. Критерії якості: результату: навчальні досягнення студентів факультету в ході поточного контролю (проміжна атестація), рубіжного контролю

(результати сесій), залишкових знань студентів (зовнішньої перевірки в ході Інтернет-іспиту); процесу: координація дій суб'єктів освітнього процесу на факультеті; якість організації навчального процесу.

Кафедра. Діяльність у галузі якості: виконання вимог щодо реалізації основних освітніх програм; корекція змісту, методів і прийомів навчання відповідно до результатів моніторингу; розробка вимог до якості викладання дисциплін; здійснення зворотного зв'язку у процесі навчання студентів; контроль якості діяльності кафедри за напрямками. Критерії якості: результату: якість реалізації основних освітніх програм, що забезпечують компетентність майбутніх фахівців; моніторинг якості викладання; відповідність вимогам навчально-методичних матеріалів кафедри; процесу: якість підготовки професорсько-викладацького складу до навчальних занять; якість навчально-методичного, матеріально-технічного, організаційного забезпечення навчального процесу.

Студент. Діяльність у галузі якості: участь в оцінюванні умов, створених для навчання студентів у закладі вищої освіти (якість організації навчальних занять, якість викладання, задоволеність якістю отриманої освіти тощо). Критерії якості: результату: конкурентоспроможність випускника на ринку праці (Левківський, 2010, с. 7).

Управління якістю освіти має здійснюватися на рівні, що забезпечує технологічність процесу, можливість його вдосконалення з подальшим аналізом отриманих результатів і прийняттям відповідних управлінських рішень.

Технологічні основи управління якістю освіти можна представити як добре зарекомендовані в менеджменті певну послідовність етапів: аналіз, визначення цілей управління, планування, реалізація, контроль, прийняття рішень, корекція, які підпорядковані цілям професійної підготовки фахівців, місії конкретного закладу вищої освіти, що визначає особливості освітнього процесу і характер його освітнього середовища.

Цілепокладання є визначальним для всіх етапів управлінського циклу. Представлені етапи, послідовно змінюючи один одного, утворюють цикл дій: результат останнього етапу наповнює змістом наступний, ефективність здійснення одного етапу впливає на здійснення подальшого.

Беручи класифікацію функцій управління, дозволимо змінити порядок їх розташування й показати їх взаємозумовленість із етапами управлінського циклу:

- інформаційно-аналітична функція забезпечує регулярне отримання відомостей про стан якості освітнього процесу та аналіз отриманих даних;

- мотиваційно-цільова функція сприяє взаємодії всіх суб'єктів освітнього процесу, що дозволяє узгоджено здійснити вибір цілей на різних рівнях ієрархії;
- планово-прогностична функція сприяє визначенню перспектив розвитку досліджуваного об'єкта;
- організаційно-виконавська функція сприяє здійсненню ефективного управління на основі наукової організації управлінського циклу;
- контрольо-діагностична функція забезпечує комплексну оцінку якості освіти на всіх його етапах за допомогою діагностичних методів.

Регулятивно-корекційна функція забезпечує корекцію управління якості освіти з урахуванням принципу «прийняття рішення на основі фактів» (Zabolotna, 2014, с. 237). Всі функції управління тісно пов'язані між собою і відображають логіку процесу управління якістю освітнього процесу.

Висновки та перспективи подальших наукових розвідок. Аналіз дозволяє зробити висновок, що запропонована організація діяльності з управління якістю освітнього процесу має необхідну системність, глибину; дозволяє співвіднести реальний стан справ із тим, що було заплановано; своєчасно прийняти відповідні управлінські рішення щодо корекції процесу підготовки майбутніх випускників з метою його вдосконалення.

У перспективі заплановано проведення самооцінки за моделями якості, здійснення оцінки рівня зрілості системи управління якістю освіти, що сприяє визначенню ефективності управління якістю освіти відповідно до прийнятих стандартів та рекомендацій для забезпечення якості вищої освіти в європейському освітньому просторі, а також шляхом використання кваліметричних шкал типової моделі.

Перспективним видається продовження дослідження з урахуванням обґрунтування таксономії мети для кожного етапу управлінського циклу, функцій, методів моніторингу, діяльності суб'єктів освітнього процесу, а також регулярних внутрішніх аудитів якості.

ЛІТЕРАТУРА

- Білокопитов, В. І. (2013). Забезпечення якості вищої освіти: європейський рівень співпраці. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*, 4 (30), 85-93 (Bilokopitov, V. I. (2013). Ensuring the quality of higher education: the European level of cooperation. *Pedagogical sciences: theory, history, innovative technologies*, 4 (30), 85-93).
- Гарашук, О. (2019). Ефективне управління якістю освіти в умовах децентралізації: методичні аспекти. *Управління освітою*, 7, 54-65 (Harashchuk, O. (2019). Management of education in the minds of decentralization: methodical aspects. *Management of education*, 7, 54-65).
- Коваленко, Н. В. (2015). Інформаційні ресурси навчальних дисциплін як чинник забезпечення якості педагогічної освіти. *Інноваційний розвиток вищої освіти:*

- глобальний та національний виміри змін. Т.1, 238-239 (Kovalenko, N. V. (2015). Information resources of primary disciplines as a bureaucrat for the safety of pedagogical education. Innovative development of food education: global and national vimiri change, Т.1, 238-239).*
- Левківський, К. (2010). Якісна освіта – запорука самореалізації особистості. *Вища школа, 1, 5-14 (Levkivskyi, K. (2010). Quality education is the key to self-realization of the individual. High school, 1, 5-14).*
- Ніколаєва, Л. В. (2010). Освітній моніторинг: сутність, зміст, функції та етапи проведення. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології, 5 (7), 284-293 (Nikolaieva, L. V. (2010). Educational monitoring: the essence, content, functions and stages of implementation. Pedagogical sciences: theory, history, innovative technologies, 5 (7), 284-293).*
- Пшеничная, Л. В. (2019). Инновационный менеджмент – комплексная составляющая качества образования. *Управление высшим и средним образованием: Saarbrucken LAP LAMBERT Academic Publishing, (с. 37-77) (Pshenychna, L. V. (2019). Innovation management is a complex component of the quality of education. Management of higher and secondary education: Saarbrucken LAP LAMBERT Academic Publishing, (pp. 37-77).*
- Фурсова, О. (2011). Об'єктивний контроль: моніторингова діяльність як інструмент управління якістю освіти. *Управління освітою, 16, 23-25 (Fursova, O. (2011). Objective control: monitoring activities as a tool for managing the quality of Education. Education management, 16, 23-25).*
- Цехмістрова, Г. С. (2001). Педагогічна майстерність та оцінка якості викладання у вищому закладі освіти. *Нові технології навчання, 31, 24-27 (Tsekhmistrova, H. S. (2001). Pedagogical skills and assessment of the quality of teaching in higher educational institution. New learning technologies, 31, 24-27).*
- Zabolotna, O. A. (2014). Educational Effectiveness Andquality Assurance in Alternative Education. *Pedagogical sciences: theory, history, innovative technologies, 9 (43), 224-237).*

РЕЗЮМЕ

Шаповалова Ольга, Парфилова Светлана, Бутенко Вита, Биллер Оксана.
Современные условия управления качеством образования: теоретический аспект.

В статье рассмотрен теоретический аспект управления качеством образования в современных условиях. Выделен анализ практической деятельности отечественных учреждений высшего образования, который позволяет выделить наиболее часто возникающие проблемы. Охарактеризована система управления качеством образования в вузе. Обращение к идее повышения качества образования при анализе современных подходов позволило сформулировать собственные, выработанные эмпирическим путем принципы. Они способны стать основой конструктивной прогностической научной теории управления в сфере образования не только технологических, но и гуманитарных учреждений высшего образования: принципы комплексного подхода, согласованности действий субъектов образовательного процесса, гуманизации, развития и самоорганизации системы управления качеством образования, объективности и полноты информации.

Ключевые слова: *управление качеством образования, учреждение высшего образования, стандарт, компетентный педагогический феномен, функциональная и организационная структура.*

SUMMARY

Shapovalova Olha, Parfilova Svitlana, Butenko Vita, Bilier Oksana. Modern conditions of education quality management: theoretical aspect.

The article considers the theoretical aspect of education quality management in modern conditions. The analysis of practical activity of domestic institutions of higher education is conducted, which allows to single out the most frequently arising problems. The university system of education quality management is characterized. Addressing the idea of improving the education quality during the analysis of modern approaches allowed to formulate our own empirically developed principles that can form the basis of constructive prognostic scientific theory of education management for not only technological but also humanitarian institutions of higher education, namely: principles of integrated approach, coherence of the objects of the educational process, humanization, development and self-organization of the education quality management system, objectivity and completeness of information.

It is determined that the current level of development of science, production, technology, and public relations significantly outstrips the quality of training in higher education institutions and thus increases the dependence of the pace of society on the level and scale of higher professional education, requires finding new forms and methods of advanced development. This problem is acute not only for Ukraine; today, the initiators and participants of the Bologna Process focus on European higher education, the main task of which is to preserve and ensure the necessary quality of professional training and search for mechanisms to improve it. Without solving these problems, it is impossible to implement a program of Ukrainian education system modernization within the framework of a single socio-economic policy of the state, aimed at ensuring the quality of modern specialists training.

Key words: education quality management, higher education institution, standard, competent pedagogical phenomenon, functional and organizational structure.