

377  
M-216

На правах рукописи

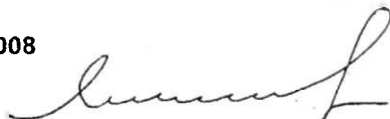
**Мальченкова Ирина Владимировна**

**ОЦЕНКА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ  
КАК СРЕДСТВО ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ (НА ПРИМЕРЕ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ УЧРЕЖДЕНИЯ СРЕДНЕГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ)**

Специальность: 13.00.01 – общая педагогика, история педагогики  
и образования

**Автореферат**  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата педагогических наук

Самара - 2008



CC

Работа выполнена на кафедре социального менеджмента и управления образованием в ГОУ ВПО «Самарский государственный педагогический университет»

Научный руководитель: доктор педагогических наук, профессор  
Лев Исаакович Фишман

Официальные оппоненты: доктор педагогических наук, профессор  
Наталья Юрьевна Посталюк  
кандидат педагогических наук  
Владимир Борисович Черноиванов

Ведущая организация: ГОУ ВПО «Башкирский  
государственный педагогический  
университет им. М. Акмуллы»

Защита состоится 9 декабря 2008 года в 16 часов на заседании диссертационного совета Д. 212. 216. 01 по защите диссертаций на соискание ученой степени кандидата педагогических наук при ГОУ ВПО «Самарский государственный педагогический университет» по адресу: 443043, г. Самара, ул. М. Горького, 65/67.

С диссертацией можно ознакомиться в фундаментальной библиотеке ГОУ ВПО «Самарский государственный педагогический университет».

Автореферат разослан «01» ноября 2008 года.

Ученый секретарь  
диссертационного совета  
кандидат педагогических наук, профессор *Вершинина* Л.В. Вершинина

## Общая характеристика работы

377

M-216

**Актуальность исследования.** Модернизация образования, призванная обеспечить повышение доступности качественных образовательных услуг при эффективном использовании ресурсов, требует существенного обновления деятельности руководителей образовательных систем различного уровня, в частности – руководителей образовательных учреждений. Публикации последних лет констатируют формирование в России рынка образования, участниками которого являются образовательные учреждения, а регулятором призвано выступать государство как самый крупный заказчик образовательных услуг. В этих условиях возникает конкуренция между производителями данных услуг, что требует от руководителей учреждений овладения новыми видами профессиональной деятельности, обеспечивающих одновременно конкурентоспособность учреждений и качество предоставляемых ими услуг.

Необходимо констатировать, что вопросы конкурентоспособности и управления качеством образования обычно рассматриваются изолированно друг от друга. В частности, анализ теоретических источников по проблемам конкурентоспособности показывает наличие различных подходов к пониманию сущности конкурентоспособности образовательного учреждения и конкурентоспособности производимых им образовательных услуг (Н.И.Пашенко, Романова И.Б., Лукашенко М., Фатхутдинов Р.А., Н. Моисеева, Е.М.Белый, Г.Клейнер, С.А. Мохначев и др.), однако все существующие подходы являются социально-экономическими, а не педагогическими. В основном, конкурентоспособность учреждения образования понимается как способность учреждения работать в динамичной конкурентной среде, а также как ведущий показатель хозяйственно-экономической деятельности, определяющий его настоящее и перспективное состояние на рынке образовательных услуг. Некоторые из разработанных на основе данных подходов методики оценки конкурентоспособности образовательного учреждения позволяют оценивать положение учреждения на соответствующем рынке образовательных услуг; при этом в качестве основных атрибутов конкурентоспособности выступают адаптивность, инновационность и другие характеристики, отражающие деловой потенциал образовательного учреждения. В других вариантах даются количественные оценки конкурентоспособности, которые хотя и позволяют сравнивать интегральные показатели конкурентоспособности различных образовательных учреждений, однако не могут служить ориентиром для проектирования деятельности руководителя образовательного учреждения по управлению качеством реализуемых в учреждении программ.

По нашему мнению, все эти, безусловно, имеющие свои достоинства подходы к оценке конкурентоспособности образовательного учреждения и конкретные методики характеризуются односторонностью: исключительно акцентом на задачи государства, органов управления системами образования; при этом интересы многих других заказчиков, а также непосредственных потребителей образовательных услуг не принимаются во внимание. Кроме того, в их рамках не рассматривается конкурентоспособность отдельных

образовательных услуг (образовательных программ) как предмет собственно педагогического управления. Наконец, необходимо констатировать, что оценка конкурентоспособности в отечественной педагогике не концептуализирована как процедура, способ управления качеством образования.

Таким образом, существующее **противоречие** между необходимостью осмысления оценки конкурентоспособности образовательных программ в деятельности руководителя образовательного учреждения как средства повышения качества образования и степенью разработки этого вопроса в теории управления образовательными системами, а также отсутствием опыта реализации такого подхода определило проблему нашего исследования. В теоретическом плане — это проблема разработки модели оценки конкурентоспособности образовательной программы в деятельности руководителя образовательного учреждения, способной выступать в качестве средства повышения качества образования. В практическом плане — это разработка технологии оценки конкурентоспособности отдельных образовательных программ в рамках управления качеством образования в учреждении.

**Объектом** исследования является управление образовательным процессом в образовательном учреждении, а **предметом** — оценка конкурентоспособности образовательной программы в управлении качеством образовательного процесса.

**Цель** исследования — разработать и апробировать модель оценки конкурентоспособности образовательной программы в деятельности руководителя учреждения как средства повышения качества образования.

**Гипотеза** исследования. Оценка конкурентоспособности образовательного учреждения и управление качеством образования в учреждении не должны рассматриваться изолированно. Оценка конкурентоспособности в деятельности руководителя может служить средством повышения качества образования, если:

- конкурентоспособность образовательного учреждения рассматривается как конкурентоспособность совокупности его продуктов – образовательных программ учреждения;
- образовательная программа понимается как совокупность свойств образовательной услуги, значимых для потребителей и их представителей – родителей;
- используется модель, предполагающая выявление важнейших потребительских свойств образовательных программ, осуществление оценки значимости для потребителей отдельных свойств для каждой программы и степени удовлетворенности потребителей каждым свойством для каждой программы.

**Задачи** исследования:

1. Выявить целесообразные уровни рассмотрения конкурентоспособности образовательного учреждения и сферы использования оценки на уровне управления образовательным процессом в учреждении.
2. Уточнить понятие образовательной программы в контексте оценки ее конкурентоспособности.
3. Разработать модель использования оценки конкурентоспособности образовательной программы в деятельности руководителя образовательного учреждения как средства повышения качества образования.
4. Конкретизировать содержательные и технологические аспекты использования оценки конкурентоспособности в деятельности руководителя образовательного учреждения и осуществить экспериментальную апробацию модели для учреждения среднего профессионального образования.
5. Выявить наиболее и наименее значимые для потребителей характеристики основных программ среднего профессионального образования.

**Методологической основой** исследования является теория познания, теория культуры, системный подход к изучению управленческих и педагогических процессов, теория систем, теория информации, отечественные и зарубежные концепции менеджмента и управления образовательными системами.

**Исследование базируется на следующих концепциях и идеях:**

основных положениях методологии педагогики и методики исследования (М.А.Данилов, В.И.Загвязинский, В.В.Краевский, А.И.Пискунов, М.Н.Скаткин);

теоретических положениях о сущности целостного педагогического процесса (Ю.К.Бабанский, В.П.Беспалько, Зимняя И.А., В.В.Краевский, И.Я.Лернер);

теоретико-методологических основах социального управления (В.Г.Афанасьев, М.К.Бочаров, Д.М.Гвишиани, Т.И.Заславская, Г.Х.Попов, А.И.Пригожин, А.М.Омаров, Э.Г.Юдин);

теоретико-методологических основах менеджмента, стратегического менеджмента и управления конкурентоспособностью (М.Альберт, Х.Виссема, О.С.Виханский, В.И.Воропаев, М.Вудкок, Л.Г.Зайцев, Т.А.Каплунович, Ф.Котлер, М.Х.Мескон, М.Л.Разу, М.И.Соколова, Р.А.Фатхутдинов, Д.Френсис, Ф.Хедоури, В.Д.Шапиро, Э. Шейн);

современных концепциях управления образовательными системами (Ю.В.Васильев, В.Ю.Кричевский, А.М.Моисеев, В.П.Симонов, М.М.Поташник, П.И.Третьяков, К.М.Ушаков, Л.И.Фишман, Т.И.Шамова, П.В.Худоминский);

современных концепциях гуманизации образования в аспекте управления образовательными системами (В.П.Бездухов, А.Л.Бусыгина,

С.Г.Вершловский, Ю.Н.Кулюткин, В.М.Минияров, Э.М.Никитин,  
В.Г.Онушкин, Г.С.Сухобская, Е.П.Тонконогая);

современных подходах к качеству образования (В.А. Болотов, Н.В. Гороховатская, Т.И.Шамова, В.И. Слободчиков, В.А. Кальней, Э.Б. Кайнова, А.М. Моисеев, В.П. Панасюк, М.М. Поташник, Т.В. Черникова, С.Е. Шишов, И.Н. Щербо, Е.А. Ямбург и др.);

современных подходов к анализу конкурентоспособности образовательного учреждения и образовательной программы (Н.И.Пашенко, Романова И.Б., Лукашенко М., Фатхутдинов Р.А., Н. Моисеева, Е.М.Белый, Г.Клейнер, С.А. Мохначев и др.).

**Методы исследования.** Выбор методов исследования был обусловлен требованиями наиболее адекватного и полного решения задач на каждом этапе научно-исследовательской работы. Использовался комплекс методов: теоретического анализа (сравнительно-сопоставительный, моделирования), социологические методы (анкетирование, фокус-группы, интервьюирование, анализ документов), наблюдение, экспериментальные методы, изучение и обобщение передового опыта управления качеством образовательных систем, метод монографического изучения.

#### **Организация и этапы исследования.**

Экспериментальную базу исследования составило государственное образовательное учреждение среднего профессионального образования Тольяттинский социально-педагогический колледж.

Исследование проводилось в несколько этапов.

**Первый этап (2003 - 2004 гг.)** предполагал анализ философской, психолого-педагогической, управленческой и социологической литературы по теме исследования и существующей практики управления качеством образования.

**Второй этап (2004 – 2005 гг.)** включал изучение и анализ отечественных и зарубежных концепций образовательного менеджмента в аспекте конкурентоспособности образовательного учреждения и управления качеством образования, определение их достоинств и недостатков.

**Третий этап (2005 - 2006 гг.)** заключался в изучении взаимосвязи оценки конкурентоспособности и управления качеством образования; построении теоретической модели оценки конкурентоспособности образовательной программы в деятельности руководителя образовательного учреждения как средства повышения качества образования.

**Четвертый этап (2006 – 2008 гг.)** реализовывался в экспериментальной апробации полученной модели, детальной оценке конкурентоспособности образовательных программ, осуществлении теоретического обобщения полученных результатов; подведении итогов работы; литературном оформлении исследования, подготовке методических

рекомендаций, направленных на внедрение результатов исследования в практику.

**Новизна исследования.** В исследовании:

- показана целесообразность рассмотрения конкурентоспособности образовательного учреждения на трех уровнях и сферы использования оценки конкурентоспособности на каждом из уровней: на макроуровне (как способности образовательного учреждения производить услуги, реализация которых увеличивает благосостояние страны, оценку целесообразно производить органам управления для принятия решений о развитии системы образования, ее подсистем и институциональных решений); на мезоуровне (как адекватности деятельности образовательного учреждения запросам различных сообществ, в том числе – рынка труда, оценку целесообразно производить органам управления образованием, а также руководителям образовательных учреждений для принятия стратегических решений (определения структуры сети образовательных учреждений, структуры подготовки или программ и распределения ресурсов)) и микроуровне (как характеристики степени соответствия свойств образовательных услуг, предоставляемых учреждением, запросам потребителей и их представителей – родителей, оценку целесообразно производить руководителям образовательных учреждений для управления качеством образовательного процесса в образовательном учреждении);

- уточнено понятие образовательной программы в контексте оценки ее конкурентоспособности (образовательная программа – совокупность свойств образовательной услуги, необходимых заказчикам и потребителям данной услуги; особое значение при управлении качеством образовательного процесса имеют свойства образовательной программы, значимые для потребителей и их представителей – родителей; конкурентоспособность образовательного учреждения на микроуровне определяется конкурентоспособностью реализуемых им образовательных программ);

- построена теоретическая модель использования оценки конкурентоспособности образовательной программы в деятельности руководителя образовательного учреждения, реализация которой позволяет управлять повышением качества образования, исходящая из рассмотрения каждой образовательной программы как комплексного продукта образовательного учреждения, предполагающая предварительное выявление важнейших потребительских свойств разных типов и видов образовательных программ образовательного учреждения, осуществление оценки значимости для потребителей отдельных свойств для каждой программы и степени удовлетворенности потребителей каждым свойством для каждой программы, определение свойств программы, нуждающихся в коррекции, и разработку действий, целью которых будет совершенствование потребительских свойств программы;

- выявлены характеристики основных программ среднего профессионального образования, оказывающих наиболее существенное влияние на их конкурентоспособность в восприятии потребителей (репутация образовательной программы, наличие деловых связей образовательного учреждения с работодателями будущих выпускников, наличие государственной аккредитации, наличие деловых связей образовательного учреждения с вузами, в которые поступают выпускники образовательной программы, престиж получаемой профессии, месторасположение образовательной программы в городе, внешний вид зданий и сооружений, где реализуется образовательная программа, оснащение программы учебным оборудованием, позволяющим получить практические умения, соответствующие потребностям рынка труда, качество обслуживания потребителей, морально-психологический климат в коллективе студентов и преподавателей, наличие у преподавательского состава образовательной программы практического опыта работы и деловых контактов на соответствующем рынке труда, возможность освоения дополнительной образовательной программы, востребованной на рынке труда, одновременно с основной программой) и практически незначимые для потребителей (строгое следование требованиям государственного образовательного стандарта, выполнение лицензионных нормативов по обеспеченности учебной литературой и учебными площадями, формальная квалификация педагогических кадров, качество учебной документации).

**Теоретическая значимость исследования** заключается в обосновании модели оценки конкурентоспособности образовательной программы в деятельности руководителя учреждения, способной выступать в качестве средства повышения качества образования. Результаты исследования расширяют научные представления об образовательных организациях и управлении ими, могут составить основу для моделирования использования оценки конкурентоспособности в деятельности руководителей образовательных учреждений различных типов и видов как средства развития образовательных систем и проектирования соответствующих технологий.

**Практическая значимость исследования** заключается в направленности его результатов на обеспечение эффективности управления образовательными системами, разработке технологий оценки конкурентоспособности отдельных образовательных программ и осуществлении переориентации профессиональной деятельности руководителей на современные подходы к управлению качеством образования. Апробированные и научно подтвержденные экспериментальные материалы исследования в виде выводов и методических рекомендаций могут быть использованы в массовой управленческой и педагогической практике.

**Достоверность научных результатов** обеспечена четкостью исходных позиций и обоснованностью методологии исследования; применением



комплекса методов, адекватных цели и предмету работы; подтверждением гипотезы на эмпирическом уровне; возможностью воспроизведения материалов экспериментальной работы; результатами сопоставления полученных результатов с массовым управленческим и педагогическим опытом.

Апробация и внедрение результатов исследования осуществлялись через научные и методические публикации; участие в научных конференциях и семинарах («Инновации в многоуровневом профессиональном и профессионально-педагогическом образовании», 2004; «Компетентностно-ориентированное образование как условие повышения качества подготовки выпускников среднего профессионального образования», 2005; «Проектирование, обеспечение и контроль качества продукции и образовательных услуг», 2003, 2006, 2007; «Состояние и перспективы развития инновационной деятельности в области сервиса», 2007).

### **Положения, выносимые на защиту:**

1. Существующие подходы к оценке конкурентоспособности образовательного учреждения характеризуются акцентом на задачи государства, органов управления системами образованием. При этом «теряется» потребитель и многие категории заказчиков образовательных услуг. Также существующие методики оценки конкурентоспособности смешивают два существенно разных понятия: конкурентоспособность продукта образовательного учреждения (образовательной программы) и конкурентоспособность образовательного учреждения в целом.

Конкурентоспособность образовательного учреждения целесообразно рассматривать на трех уровнях: на макроуровне (как способность образовательного учреждения производить услуги, реализация которых увеличивает благосостояние страны); на мезоуровне (как адекватность деятельности образовательного учреждения запросам различных сообществ, в том числе – рынка труда) и микроуровне (как степень соответствия качественных характеристик образовательных услуг, предоставляемых учреждением, запросам потребителей и их представителей – родителей).

Оценку конкурентоспособности на макроуровне целесообразно производить органам управления для принятия решений о развитии системы образования, ее подсистем и институциональных решений; на мезоуровне – органам управления образованием, а также руководителям образовательных учреждений для принятия стратегических решений (определения структуры сети образовательных учреждений, структуры подготовки или программ и распределения ресурсов). Оценка конкурентоспособности образовательного учреждения на микроуровне (как положение образовательного учреждения относительно конкурентов (других образовательных учреждений) на соответствующем территориальном рынке образовательных услуг) способна

выступать как аспект собственно педагогического управления – управления качеством образовательного процесса в образовательном учреждении при рассмотрении конкурентоспособности учреждения как конкурентоспособности совокупности продуктов – образовательных программ ОУ.

2. Понимание образовательной программы профессионального образования как совокупности нормативно-правовых и методических документов и нормативных требований к ее ресурсному обеспечению при рассмотрении ее конкурентоспособности должно быть дополнено пониманием образовательной программы как совокупности свойств образовательной услуги по подготовке (переподготовке, повышению квалификации), включающих свойства, необходимые заказчиком (самим потребителям, их родителям, будущим работодателям, государству) и потребителям данных услуг (обучающимся). При этом при управлении качеством образовательного процесса особое значение имеют свойства образовательной программы, значимые и необходимые для потребителей и их представителей – родителей. Они, с одной стороны, определяют непосредственное «благополучие» образовательного учреждения (в частности, приток абитуриентов, доходы от платных образовательных услуг и т.д.), а с другой – именно эти свойства являются объектом управления качеством образовательного процесса. Для повышения качества образования наряду с другими мерами руководителям образовательного учреждения необходимо производить оценку конкурентоспособности каждой образовательной программы в аспекте ее соответствия запросам потребителей.

При оценке руководителями образовательного учреждения конкурентоспособности образовательных программ как составной части управления качеством образовательного процесса, целесообразно использовать модель, исходящую из рассмотрения каждой образовательной программы как комплексного продукта образовательного учреждения, предполагающую предварительное выявление важнейших потребительских свойств разных типов и видов образовательных программ учреждения, осуществление оценки значимости для потребителей отдельных свойств для каждой программы и степени удовлетворенности потребителей каждым свойством для каждой программы, определение свойств программы, нуждающихся в коррекции, и разработку действий, целью которых будет совершенствование потребительских свойств программы. Реализация данной модели в деятельности руководителей образовательного учреждения наряду с другими подходами к оценке конкурентоспособности и управлению качеством образовательного процесса может служить существенным фактором повышения качества образования в учреждении.

3. На конкурентоспособность образовательной программы подготовки специалистов, как совокупности свойств образовательной услуги, наиболее

значимых для потребителей услуг учреждения среднего профессионального образования, наиболее существенное влияние оказывают следующие характеристики программы:

- репутация образовательной программы – сложившееся восприятие потребителей (в том числе, потенциальных) о качестве, достоинствах и недостатках данной программы;
- наличие деловых связей образовательного учреждения с работодателями будущих выпускников образовательной программы;
- правовой статус образовательной программы (наличие государственной аккредитации);
- наличие деловых связей образовательного учреждения с вузами, в которые поступают выпускники образовательной программы;
- престиж получаемой профессии;
- месторасположение образовательной программы в городе;
- внешний вид зданий и сооружений, где реализуется образовательная программа;
- оснащение образовательной программы учебным оборудованием, позволяющим получить практические умения, соответствующие потребностям рынка труда;
- качество обслуживания потребителей (состояние индустрии гостеприимства при реализации образовательной программы);
- морально-психологический климат в коллективе студентов и преподавателей;
- наличие у преподавательского состава образовательной программы практического опыта работы и деловых контактов на соответствующем рынке труда;
- возможность освоения дополнительной образовательной программы, востребованной на рынке труда, одновременно с основной программой.

При этом существенно менее значимыми для потребителей образовательных услуг учреждений среднего профессионального образования оказываются строгое следование требованиям государственного образовательного стандарта, выполнение лицензионных нормативов по обеспеченности учебной литературой и учебными площадями, формальная квалификация педагогических кадров, совершенно несущественными – качество учебной документации (в частности, учебно-методических комплексов).

**Диссертация** включает в себя введение, две главы, заключение, список литературы, приложения. Основной текст диссертации составляет 172 страницы, рисунков - 2, таблиц - 8. Список литературы включает 172 источника.

Во **введении** обоснована актуальность темы исследования, приведен научный аппарат (цель, объект, предмет, гипотеза, задачи, методы, этапы исследования), раскрыты научная новизна и практическая значимость работы.

В первой главе **«Теоретические основы проектирования деятельности руководителя образовательного учреждения по оценке конкурентоспособности образовательной программы как средства повышения качества образования»** представлены основные понятия исследования; выявлены подходы к оценке конкурентоспособности образовательного учреждения и качества образования, представленные в отечественных и зарубежных концепциях образовательного менеджмента; произведено моделирование оценки конкурентоспособности образовательной программы в деятельности руководителя образовательного учреждения как средства повышения качества образования.

Вторая глава **«Исследование и оценка конкурентоспособности образовательных программ подготовки специалистов в учреждении среднего профессионального образования как средства повышения качества образования»** посвящена выявлению характеристик образовательных программ важных для потребителей – студентов учреждений СПО; эмпирическому исследованию конкурентоспособности таких программ, а также описанию результатов экспериментальной апробации модели оценки конкурентоспособности как средства повышения качества образования.

В **заключении** подводятся итоги исследования, излагаются основные результаты, делаются выводы, определяются проблемы, требующие дальнейшего разрешения.

### **Основное содержание диссертации**

Анализ взглядов исследователей на сущность понятия качества и качества образования в частности, а также на эффективность управления качеством в образовательной организации, логику деятельности ее руководителя позволяет выделить различные подходы к трактовке этих понятий. Опираясь на понимание качества образования как степени соответствия свойств образовательных услуг требованиям потребителей, заказчиков и способность удовлетворять специфические запросы личности, общества и государства, образования – как, одновременно, социального блага и услуги, можно сделать вывод, что управление качеством образовательного процесса есть процесс выявления существенных и значимых для потребителей и заказчиков характеристик самой образовательной услуги, а также процесса ее оказания и приведения этих характеристик в соответствие с запросами данных субъектов внешней среды.

Понятие «качество образования» на сегодняшний день не имеет четкой формулировки и по-разному интерпретируется в различных исследованиях. Неоднозначность понятия объясняется тем, что основные группы пользователей, которые непосредственно участвуют в образовательном процессе, а также субъекты, оценивающие и использующие его результаты (государство, общество и личность), имеют разные представления о качестве образования и поэтому предъявляют к нему разные требования. Кроме того, качество – понятие относительное и не является тождественным в случае нахождения на позиции разработчика, производителя и потребителя. Основное различие этих трех подходов к качеству, по мнению Г.В.Астратовой, в том, что для разработчика (проектировщика), качество будущей продукции представляет степень соответствия проектной совокупности свойств условиям потребления (не требованиям потребителя, а именно условиям потребления, потому что потребитель не всегда в состоянии сформулировать требования к совокупности свойств, необходимых для удовлетворения его потребности). В качестве разработчика требований к образовательным программам выступает государство, которое понимает качество образования как совокупность свойств образовательной услуги, способных удовлетворять как реально существующие (и потому строго детерминированные потребности), так и потенциальные, которые возможно реализовать при существующем уровне развития общественного производства на текущий момент. Для производителя образовательных услуг, учреждения профессионального образования, качество производимых им услуг представляет собой единство двух основных факторов: во-первых, степень соответствия фактической совокупности свойств услуги нормативной документации (Государственному образовательному стандарту образовательной программы, рабочему учебному плану и т.п.), во-вторых, это совокупность свойств, позволяющая предоставлять услуги наиболее технологично, с минимальными затратами ресурсов. Для потребителя качество образовательной услуги есть совокупность свойств образовательной программы наиболее полно удовлетворяющая его вкусы, предпочтения и желания. Кроме того, качество для потребителя (студента) – это не степень превосходства или образовательная услуга самого высокого качества, это образовательная услуга, которая наиболее полно отвечает предпочтениям и ожиданиям целевой группы. Непосредственно в процесс оказания образовательной услуги вовлечены с одной стороны, образовательное учреждение, с другой стороны, потребители, запросы которых удовлетворяются за счет предоставления первыми и потребления вторыми образовательных услуг. Таким образом, приоритетной в случае управления образовательным учреждением выступает трактовка качества образования с позиций потребителей его услуг как совокупности характеристик образования, как услуги, благодаря которым оно обеспечивает определенные

образовательные результаты и наиболее полно удовлетворяет требования основных потребителей.

Понятие «конкурентоспособность» связано с современным пониманием качества как степени соответствия запросам различных потребителей. Конкурентоспособность в контексте качества образования также целесообразно рассматривать с позиций различных пользователей и как многоуровневое понятие, при этом анализ и оценку необходимо теснейшим образом увязывать с конкретным конкурентным полем и, особенно, с его уровнем. Проведенный нами анализ позволяет утверждать, что на макроуровне конкурентоспособность целесообразно рассматривать как способность учреждения производить услуги, реализация которых увеличивает благосостояние страны и отдельных ее граждан; на мезоуровне – как положение образовательного учреждения относительно конкурентов – образовательных учреждений, выраженное через определенные показатели; на микроуровне – как степень соответствия качественных свойств услуг запросам потребителей.

Макроуровень обеспечения конкурентоспособности образовательного учреждения включает в себя не подвластные контролю со стороны отдельных образовательных учреждений силы общерыночного действия, такие как политико-правовые, экономические, демографические, природно-географические, национальные, социальные, культурные, научно-технические факторы. Оценка конкурентоспособности образовательного учреждения проводится органами управления, результатом которой являются последующие институциональные решения. На мезоуровне формируются перспективы развития отрасли образования. Этот уровень представлен силами, имеющими непосредственное отношение к образовательному учреждению и его возможностям, и поэтому в определенной степени поддающимися его влиянию. Это, прежде всего, существующие и потенциальные потребители образовательных программ учебных заведений, его деловые партнеры (учредители, региональные представители, поставщики технологий обучения и учебного оборудования), конкуренты, СМИ и органы государственного контроля. Оценка конкурентоспособности проводят органы управления образованием, а также руководители с целью принятия стратегических решений в вопросах определения структуры образовательных программ учреждения профессионального образования и распределения ресурсов.

На микроуровне конкурентоспособность как бы обретает свою окончательную, завершающую форму в виде образовательной программы определенного качества и служит объектом собственно педагогического управления качеством образовательного процесса. Оценка конкурентоспособности каждой образовательной программы целесообразно проводить руководителям учреждения с целью определения соответствия

потребительских свойств программы ожиданиям и предпочтениям потребителей и их представителей. При этом конкурентоспособность образовательного учреждения необходимо рассматривать как совокупность конкурентоспособности реализуемых образовательных программ.

Продуктом образовательного учреждения является образовательная программа. Опираясь на понимание образования как процесса оказания образовательных услуг, можно прийти к выводу, что образовательная программа (например, учреждения профессионального образования) реализуется, в частности, для того, чтобы удовлетворить запросы потребителей в профессиональной подготовке, обучении или переподготовке, т.е. достижении определенного социального эффекта (изменение образовательного, профессионального уровня). При этом следует иметь в виду, что процесс оказания образовательной услуги имеет особенности, состоящие в том, что только активное участие потребителя образовательной программы в ее реализации может обеспечить достижение результата – наиболее полного удовлетворения запросов потребителя.

Таким образом, при анализе и оценке конкурентоспособности образовательной программы на уровне управления образовательным процессом в учреждении ее понимание как совокупности нормативных документов, определяющих содержание образования определенного уровня и направленности, включающих ГОС специальности, учебный план и т.п. и нормативных требований к ресурсному обеспечению, должно быть расширено до понимания одновременно и как совокупности свойств образовательной услуги по подготовке, переподготовке и т.д., включающих также свойства, необходимые и значимые для заказчиков и потребителей данных услуг.

Исследования конкурентоспособности организаций отличаются отсутствием единого подхода к концептуализации этого понятия и последующему использованию. Кроме того, при наличии множества методов анализа и оценки конкурентоспособности учреждений профессионального образования и небольшого количества методик оценки отдельных образовательных программ все они базируются на сугубо социально-экономических подходах, оценивают конкурентоспособность учреждения профессионального образования на мезоуровне, характеризуются акцентом на задачи государства и не могут являться инструментом управления качеством образовательного процесса. Следовательно, возможность их применения в деятельности руководителя образовательного учреждения для оценки конкурентоспособности отдельных образовательных программ в целях управления качеством образования без соответствующей адаптации ограничена.

При выборе модели оценки конкурентоспособности мы исходили из понимания образовательной программы как комплексного продукта учреждения профессионального образования, включающего некую

совокупность потребительских характеристик, которая является для потребителя значимой. Модель предполагает предварительное выявление важнейших потребительских свойств различных типов и видов образовательных программ учреждения, от которых зависит конкурентоспособность, а также осуществление оценки значимости для потребителей отдельных свойств для каждой программы, степени удовлетворенности каждым свойством для каждой программы, определение свойств программы, нуждающихся в коррекции, разработку программ, целью которых будет совершенствование потребительских свойств программы и в итоге повышение качества образовательного процесса. Технологическая сторона модели представлена как поэтапный алгоритм, позволяющий реализовать все вышеперечисленные возможности.

Формирование комплекса потребительских характеристик образовательной программы целесообразно производить, используя методологию фокус-группы. Анализ литературы позволил установить оптимальное число выявляемых потребительских свойств от 7 до 12, поскольку меньшее количество компонентов программы не выразит сущности запросов, удовлетворяемых в процессе оказания образовательной услуги, а большее количество избыточно и размывает сущность услуги.

На основе предварительно определенных потребительских свойств образовательной программы должна формироваться система анкетирования потребителей, выявляющая значимость потребительских свойств программы и степень реализации этих свойств. При анкетировании также важно производить сегментирование потребителей, позволяющее производить изучение конкурентоспособности различных образовательных программ (разного типа и вида, разной направленности, формы обучения). На основе данных значимости потребительских свойств образовательной программы определяется вес каждого свойства в отдельности. При этом, значимость отдельных потребительских свойств в комплексном продукте образовательного учреждения, образовательной программе, приводится во взаимосвязи со значимостью других свойств и играют роль самостоятельных информационных факторов оценки потенциальных потребительских предпочтений.

Вес отдельных свойств программы и матрица потребительских оценок являются исходными данными для определения критерия суммарной удовлетворенности программой в рамках отдельного сегмента. Критерий потребительской удовлетворенности (КПУ) является сравнительным показателем, который позволяет определить конкурентоспособность образовательной программы в рамках предлагаемого учреждением профессионального образования ассортимента образовательных программ, а также оценить, насколько управленческое воздействие на потребительские свойства программы было эффективным.



Кроме того, в рамках модели представляется возможным определить потребительские свойства, требующие наибольшего внимания и соответствующей корректировки для повышения критерия потребительской удовлетворенности каждым свойством в отдельности и образовательной программой в целом. При разработке формулы для расчета «коэффициента необходимости корректирования» (КНК) в качестве исходных предпосылок взято два утверждения: во-первых, чем больше вес свойства, тем больше необходимость коррекции и, во-вторых, чем больше критерий потребительской удовлетворенности (КПУ), тем меньше необходимость коррекции потребительского свойства программы.

После выявления «слабых» потребительских свойств образовательной программы важно разрабатывать целевые программы под конкретное потребительское свойство и проводить корректирующие мероприятия, целью которых является повышение удовлетворенности потребителей характеристиками образовательной программы и, соответственно, качеством образовательного процесса.

Экспериментальная апробация модели оценки проводилась способом детального анализа конкурентоспособности образовательных программ четырех профилей (экономического, гуманитарного, технического и педагогического) среднего профессионального образования в ГОУ СПО «Тольяттинском социально-педагогическом колледже» и имела свои конкретные задачи, поставленные в соответствии с методологией всего диссертационного исследования.

При формировании комплекса потребительских свойств образовательной программы использовалась фокус-группа, созданная по принципу гомогенности (по возрасту и роду деятельности) из числа студентов старших курсов образовательных программ всех четырех профилей. Проведенная фокус – групповая дискуссия помогла создать целостную картину образовательной программы среднего профессионального образования, конкретизировать совокупность потребительских свойств, важных и значимых для пользователей, удовлетворяемых в процессе оказания образовательной услуги. При этом характеристики программы сформулированы не в привычных для преподавателей и руководителей образовательных учреждений терминах, а в терминах запроса потребителей.

Так, в результате работы фокус – группы были получены следующие потребительские свойства образовательной программы, понимаемые как особые характеристики – требования, удовлетворение которых влияет на воспринимаемое потребителем качество образовательной услуги:

- репутация образовательной программы как сложившееся восприятие потребителей (в том числе, потенциальных) о качестве, достоинствах и недостатках данной программы;

- наличие деловых связей образовательного учреждения с работодателями будущих выпускников образовательной программы;
- правовой статус образовательной программы (наличие государственной аккредитации);
- наличие деловых связей образовательного учреждения с вузами, в которые поступают выпускники образовательной программы;
- престиж получаемой профессии как степень уважения, которым пользуются выпускники той или иной образовательной программы, принадлежащие к соответствующим социально-профессиональным группам;
- месторасположение образовательной программы в городе, удобное расположение учебных корпусов относительно транспортных узлов и деловой части города;
- внешний вид зданий и сооружений, где реализуется образовательная программа;
- оснащение образовательной программы учебным и иным оборудованием, позволяющим получить практические умения, соответствующие потребностям рынка труда, а также предусматривающим возможность использовать современные информационные технологии (например, Интернет, сервисы Web 2.0 и т.п.);
- качество обслуживания потребителей (состояние индустрии гостеприимства при реализации образовательной программы);
- морально-психологический климат в коллективе студентов и преподавателей как возможность свободного выражения собственного мнения, отсутствие давления со стороны руководителей и преподавателей на студентов, признание права принимать значимые для них решения, информированность о целях, задачах и состоянии дел, доверие;
- наличие у преподавательского состава образовательной программы практического опыта работы и деловых контактов на соответствующем рынке труда;
- возможность освоения дополнительной образовательной программы, востребованной на рынке труда, одновременно с основной программой.

Предварительно потребители образовательных программ были разделены на две группы по демографическим и мотивационным признакам: студенты дневного отделения, подростки 15-16 лет, выпускники 9-х классов, выбравшие образовательную программу СПО для получения профессии, и студенты заочного отделения, лица «зрелого возраста», выбравшие программу для повышения своего профессионального уровня. Необходимость этого шага при оценке конкурентоспособности была обусловлена возможностью выбора оптимальной группы потребителей для предложения образовательной программы определенного профиля на рынке образовательных услуг, а также необходимостью разработки программ коррекции, целью которых будет

повышение потребительской удовлетворенности образовательной программой и качества образования.

Полученные в ходе оценки конкурентоспособности образовательной программы результаты показали, что набор значимых для потребителей свойств образовательной программы зависит как от основной группы потребителей (студенты дневного и заочного отделения), так и от профиля программы. Для студентов дневного отделения наиболее значимыми характеристиками программы оказались: репутация образовательной программы, деловые связи образовательного учреждения с работодателями и вузами для перспективы трудоустройства и продолжения образования выпускников программы, правовой статус программы и престиж получаемой профессии. При этом, студенты технического профиля наиболее значимыми считают престиж получаемой профессии, репутацию образовательной программы и ее правовой статус; студенты экономического профиля – кроме вышеуказанных, также месторасположение образовательной программы в городе; потребители гуманитарного профиля – престиж получаемой профессии и наличие деловых связей образовательного учреждения с вузами для продолжения образования; студенты педагогического профиля – правовой статус программы, наличие деловых связей образовательного учреждения с работодателями и с вузами.

Студенты заочного отделения считают значимыми и важными репутацию образовательной программы, наличие деловых связей образовательного учреждения с работодателями и вузами для последующего трудоустройства по специальности и продолжения образования в высшем учебном заведении, престиж получаемой профессии, а также качество обслуживания потребителей в процессе реализации образовательной программы. При этом для студентов – заочников программы экономического профиля наиболее значимыми оказались престиж получаемой профессии и возможность освоения дополнительной образовательной программы в рамках основной программы; для потребителей гуманитарного профиля – престиж получаемой профессии, наличие деловых связей образовательного учреждения с работодателями и вузами для последующего трудоустройства по специальности и продолжения образования; для потребителей педагогического профиля - оснащение аудиторий учебным оборудованием, необходимым для получения практических навыков и наличие у преподавателей образовательной программы практического опыта работы и деловых контактов на соответствующем рынке труда.

Необходимо констатировать, что в число значимых потребительских свойств образовательной программы попали характеристики, которые, как правило, не анализируются и не принимаются во внимание при оценке руководителями конкурентоспособности образовательной программы: месторасположение образовательной программы в городе, включая

транспортную доступность и приближенность к деловой части города; внешний вид зданий и сооружений, где реализуется программа; качество обслуживания потребителей, включающее не только наличие мест для отдыха и развлечений, но и уровень обслуживания (деятельность вспомогательного и обслуживающего персонала образовательного учреждения).

Кроме того, по результатам оценки конкурентоспособности образовательных программ выяснилось, что наибольшее значение критерия потребительской удовлетворенности образовательной программой в группе студентов дневного отделения технического (критерий потребительской удовлетворенности программой в целом равен 7,52) и экономического (7,47) профиля. Наименьшее значение критерия в группе студентов гуманитарного (6,53) и педагогического (5,83) профиля. Среди потребителей – студентов заочного отделения наибольшее значение критерия в группе потребителей экономического (5,97) и педагогического (5,80) профиля, наименьшее – в группе студентов гуманитарного (5,38) профиля.

Учитывая результаты оценки конкурентоспособности образовательных программ, были разработаны корректирующие мероприятия в отношении «слабых», по мнению потребителей, характеристик программы. При этом мероприятия разрабатывались под каждое потребительское свойство образовательной программы, требующее коррекции, т.е. целевые программы под конкретную характеристику. Так, мероприятия, касающиеся кадровой политики предусматривали, во-первых, привлечение к преподаванию специальных дисциплин работников, обладающих практическим опытом в соответствующей сфере деятельности и деловыми связями на рынке труда; во-вторых, организацию повышения квалификации через систему научно-методических семинаров по проблемам применения новых технологий обучения (информационных, модульных, личностно-ориентированных, дистанционных и др.) и систему дистанционного образования.

Развитие деловых связей с работодателями для трудоустройства выпускников и с вузами для продолжения образования получила новый импульс через систему договоров на прохождении производственной практики с последующим трудоустройством выпускников программы; договоров с бизнес – структурами на выполнение исследовательских проектов студентами колледжа с последующим приглашением на стажировку и работу; участия студентов выпускных курсов в научно-практических конференциях, организуемых торгово-промышленной палатой Тольятти и договоров о сотрудничестве и условиях обучения выпускников программ среднего профессионального уровня со всеми крупными учебными заведениями города.

Для повышения качества обслуживания потребителей в процессе реализации образовательной программы была организована серия семинаров для преподавателей и сотрудников «Культурная среда обслуживания в

учреждении профессионального образования», а также мероприятия по оформлению столовой и помещений для отдыха в едином корпоративном стиле и организации удобной парковки для автомобилей.

Введение в практику реализации дополнительного образования колледжа обязательного предварительного изучения пожеланий студентов, а также изучения наиболее востребованных профессий на рынке города и региона, позволило обновить спектр предлагаемых дополнительных образовательных программ, освоение которых возможно одновременно с основной образовательной программой.

Мероприятия в отношении оснащения аудиторий учебным оборудованием, необходимым для получения практических навыков, касались не столько обновления оборудования, в том числе, компьютерного парка, сколько приобретения профессиональных программных продуктов, информационных систем (1С:Бухгалтерия), справочно-правовых систем (КонкультантПлюс, Кадровик), организации каналов для пользователей Интернет, позволяющих организовать качественную подготовку специалистов, востребованных рынком труда.

Размещение в сети Интернет официального сайта колледжа заметно изменило морально-психологический климат в коллективе преподавателей и студентов за счет появившейся у потребителей возможности свободного выражения собственного мнения через форум, информированности о целях, задачах и состоянии дел образовательного учреждения.

Повторный (через два года) замер потребительской удовлетворенности по трем профилям продемонстрировал ее статистически значимый рост по общей оценке по всем образовательным программам. При этом наибольший прирост наблюдается в группе потребителей технического профиля и педагогического профиля и наименьший – в группе экономического профиля.

Однако не все цели программ коррекции удалось реализовать с одинаковой степенью эффективности по различным направлениям подготовки. Так, в группе потребителей технического и педагогического профиля наблюдается рост по всем показателям, статистически значимый – по большинству показателей образовательной программы. При этом в группе студентов экономического профиля по ряду характеристик роста удовлетворенности не зафиксировано. Так, потребители экономического профиля выразили неудовлетворенность достигнутыми результатами корректирующих мероприятий, в частности, в области трудоустройства выпускников программы, предложения востребованных рынком труда дополнительных образовательных программ, репутацией образовательной программы, а также мероприятиями в отношении улучшения внешнего вида зданий и сооружений. Действительно, администрации и педагогическому коллективу колледжа не удалось обеспечить трудоустройство выпускников, предложить дополнительные программы, соответствующие данному профилю

подготовки, что сказалось не только на критерии удовлетворенности данными характеристиками программы, но и на некоторых других, поскольку отдельные аспекты восприятия программы взаимосвязаны. При этом по характеристикам программы экономического профиля, по которым программные мероприятия были осуществлены успешно, наблюдается статистически значимый рост потребительской удовлетворенности.

Проведенное в настоящей работе исследование проблем оценки конкурентоспособности образовательной программы в деятельности руководителя учреждения профессионального образования, рассматриваемой как средство повышения качества образования, позволяет сделать следующие выводы:

1. Конкурентоспособность образовательного учреждения целесообразно рассматривать на трех уровнях: на макроуровне (как способность образовательного учреждения производить услуги, реализация которых увеличивает благосостояние страны); на мезоуровне (как адекватность деятельности образовательного учреждения запросам различных сообществ, в том числе – рынка труда) и микроуровне (как степень соответствия свойств образовательных услуг, предоставляемых учреждением, запросам потребителей и их представителей – родителей). Сфера использования оценки конкурентоспособности связана с конкретным конкурентным полем и уровнем управления; при этом в контексте управления качеством образования на уровне учреждения целесообразно использовать микроуровневую оценку. Такая оценка положения образовательного учреждения относительно конкурентов (других образовательных учреждений) на соответствующем территориальном рынке образовательных услуг способна выступать как аспект собственно педагогического управления – управления качеством образовательного процесса в учреждении при рассмотрении конкурентоспособности образовательного учреждения в целом как конкурентоспособности совокупности продуктов – образовательных программ учреждения.

2. В аспекте оценки конкурентоспособности понимание образовательной программы как совокупности нормативных документов, определяющих содержание образования определенного уровня и направленности, должно быть дополнено пониманием образовательной программы как совокупности свойств образовательной услуги (для среднего профессионального образования – по подготовке, переподготовке, повышению квалификации), включающей свойства, необходимые заказчикам (самим потребителям, их родителям, будущим работодателям, государству) и потребителям данных услуг (обучающимся). При этом при управлении качеством образовательного процесса особое значение имеют свойства образовательной программы, значимые для потребителей и их представителей – родителей, поскольку именно эти свойства влияют на выбор отдельных образовательных программ и

именно они являются объектом управления качеством образовательного процесса. Для повышения качества образования наряду с другими мерами руководителям образовательного учреждения необходимо производить оценку конкурентоспособности каждой образовательной программы в аспекте ее соответствия запросам потребителей. При этом целесообразно использовать модель, исходящую из рассмотрения каждой образовательной программы как комплексного продукта образовательного учреждения, предполагающую предварительное выявление важнейших потребительских свойств разных типов и видов образовательных программ образовательного учреждения, осуществление оценки значимости для потребителей отдельных свойств для каждой программы и степени удовлетворенности потребителей каждым свойством для каждой программы, определение свойств программы, нуждающихся в коррекции, и разработку действий, целью которых будет совершенствование потребительских свойств программы и повышение конкурентоспособности.

3. Для основных образовательных программ подготовки специалистов среднего профессионального образования к числу наиболее значимых можно отнести такие свойства программ, как престиж получаемой профессии, наличие деловых связей образовательного учреждения с вузами, в которые поступают выпускники образовательной программы и наличие у преподавательского состава образовательной программы практического опыта работы и деловых контактов на соответствующем рынке труда (квалификация педагогического состава). Выявлена взаимосвязь значимости отдельных характеристик программ для потребителей с профилем и формой подготовки: для потребителей дневного отделения образовательной программы технического профиля наиболее значимыми являются престиж получаемой профессии, репутация образовательной программы и правовой статус программы; для потребителей экономического профиля – престиж получаемой профессии, репутация образовательной программы и месторасположение программы в городе; для потребителей гуманитарного профиля – престиж получаемой профессии и наличие деловых связей образовательного учреждения с вузами, в которые поступают выпускники программы; для потребителей педагогического профиля – правовой статус программы, наличие деловых связей образовательного учреждения с работодателями будущих выпускников образовательной программы, а также наличие деловых связей образовательного учреждения с вузами, в которые поступают выпускники образовательной программы. При этом значимость потребительских свойств для студентов – заочников несколько иная: для потребителей образовательной программы экономического профиля наиболее значимыми являются престиж получаемой профессии и возможность освоения дополнительной образовательной программы, востребованной на рынке труда, одновременно с основной программой; для потребителей гуманитарного профиля – престиж

получаемой профессии, оснащение образовательной программы учебным оборудованием, позволяющим получить практические умения, соответствующие потребностям рынка труда и возможность освоения дополнительной образовательной программы, востребованной на рынке труда, одновременно с основной программой; для потребителей педагогического профиля – оснащение образовательной программы учебным оборудованием, позволяющим получить практические умения, соответствующие потребностям рынка труда и наличие у преподавательского состава образовательной программы практического опыта работы и деловых контактов на соответствующем рынке труда.

Часть из выявленных важнейших потребительских свойств основных образовательных программ не принимаются во внимание руководителями учреждений среднего специального образования при оценке конкурентоспособности учреждения и управлении качеством образования, а наоборот: прикладываются усилия по изменению наименее значимых для потребителей характеристик, что снижает эффективность управления качеством образования.

4. В процессе экспериментальной работы было зафиксировано, что использование описанной выше модели оценки конкурентоспособности образовательной программы в деятельности руководителя учреждения действительно приводит к значимому повышению качества образования, понимаемого как степень удовлетворения запросов потребителей, в учреждении среднего профессионального образования (во всех рассмотренных образовательных программах).

Все сказанное свидетельствует о подтверждении гипотезы нашего исследования и реализации поставленных нами задач. Вместе с тем, результаты данного исследования проблем, связанных с оценкой конкурентоспособности образовательной программы в деятельности руководителя как средства повышения качества образования, не исчерпывают всех проблем в этой сложной сфере. Представляется перспективным при продолжении исследования изучение психологических аспектов влияния оценки конкурентоспособности образовательных программ на педагогов в процессе управления качеством образования в учреждении. Принципиально важным также представляется выявление наиболее и наименее существенных (в плане влияния на конкурентоспособность) характеристик программ учреждений различных типов и видов, что позволит адаптировать модель оценки конкурентоспособности образовательных программ как средства управления качеством образования к специфике различных учреждений.

Основное содержание диссертации отражено в следующих опубликованных работах автора:

#### **I. Научные статьи:**



а) опубликованные в ведущих российских периодических изданиях, рекомендованных ВАК РФ для публикации основных положений кандидатской диссертации

1. Мальченкова И.В. Анализ конкурентоспособности образовательной программы учреждения СПО как фактор повышения качества подготовки специалистов // Журнал «Среднее профессиональное образование», №3, 2007. - С.2-4

б) опубликованные в международных, российских и региональных периодических изданиях, межвузовских и вузовских журналах, сборниках:

2. Мальченкова И.В. Конкурентоспособность образовательной программы: понятие и подходы к оценке // Вестник Самарского государственного педагогического университета. Факультет управления социальной сферой. №3 / Науч. ред. проф. Л.И. Фишман. - Самара: СГПУ, 2008. - С.135 – 144.

## **II. Материалы научно-практических конференций:**

3. Мальченкова И.В. Выбор методики оценки конкурентоспособности образовательного учреждения // Материалы VI Всероссийской конференции – семинара «Проектирование, обеспечение и контроль качества продукции и образовательных услуг». – Тольятти, 2003. - С. 86-89.
4. Мальченкова И.В. Возможности маркетинговой инновационной модели МКОТС для анализа конкурентоспособности образовательного учреждения // Инновации в многоуровневом профессиональном и профессионально-педагогическом образовании. – Поволжское отделение Российской Академии образования – Самара, 2004. - С.143 – 146.
5. Мальченкова И.В. Использование специализированных прикладных программ в процессе анализа конкурентоспособности учреждений профессионального образования // Материалы научно – практической конференции «Информационные технологии как необходимый атрибут современного общества». – Тольятти: Издательство Фонда «Развитие через образование», 2005, - С.29-35.
6. Мальченкова И.В. Конкурентоспособность учреждения профессионального образования: понятие и подходы к оценке / Материалы региональной конференции «Компетентностно - ориентированное образование как условие повышения качества подготовки выпускников среднего профессионального образования». – Тольятти, 2006, - С. 41-45.
7. Мальченкова И.В. Методическое обеспечение процесса управления конкурентоспособностью учреждения профессионального образования // Материалы IX Всероссийской научно-технической

- конференции. «Проектирование, обеспечение и контроль качества продукции и образовательных услуг». Ч.1. – Москва – Тольятти, Издательство ТГУ, 2006. – С. 147-152.
8. Мальченкова И.В. Конкурентоспособность образовательного учреждения в современных условиях // Материалы X Всероссийской конференции – семинара «Проектирование, обеспечение и контроль качества продукции и образовательных услуг». Ч.1. Москва – Тольятти – Сызрань. 2007. - С. 256 - 258.
  9. Мальченкова И.В. Качество образования в информационном обществе // Информационные технологии как необходимый атрибут современного общества: материалы четвертой научно – практической конференции. – Тольятти: 2007. - С.17-21
  10. Мальченкова И.В. Модель оценки конкурентоспособности образовательной программы учреждения профессионального образования на основе анализа потребительских предпочтений // Состояние и перспективы развития инновационной деятельности в области сервиса : сборник статей первой международной научно-практической конференции. Ч. 1 / Тольяттинский гос. ун-т сервиса. – Тольятти : Изд-во ТГУС, 2007. - С. 295 – 299.