

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	7
Введение	9
Глава 1. Современные требования к управлению в сфере образования	13
1.1. Развитие сферы образования в России	13
1.2. Современные инструменты управления	17
1.3. Инструменты управления в российском образовании. Стратегический подход к управлению	21
Глава 2. Бенчмаркинг в системе высшего образования	29
2.1. Из истории бенчмаркинга	29
2.2. Бенчмаркинг и высшее образование в информационных ресурсах	33
2.3. Опыт применения бенчмаркинга в зарубежных системах образования	37
2.4. Российский опыт	52
Глава 3. Методология бенчмаркинга: разнообразие подходов	62
3.1. Основные принципы бенчмаркинга	62
3.2. Виды бенчмаркинга	67
3.3. Методы сравнения и анализа данных	78
3.4. Модели бенчмаркинговых проектов	82
Глава 4. Практический бенчмаркинг	85
4.1. Схема бенчмаркингового проекта	85
4.2. Обеспечение проекта	90
4.2.1. Рабочая группа. Обучение основам бенчмаркинга	90
4.2.2. Выделение ресурсов	92
4.3. Самооценка	94
4.4. Изучение и документирование текущей практики. Процессный подход	104
4.4.1. Критерии, индикаторы	104
4.4.2. Построение карты процесса	109
4.4.3. Методики и программные средства моделирования бизнес-процессов	115

4.5. Определение партнера по бенчмаркингу. Кодекс бенчмаркинга	123
4.6. Сбор данных. Информационно-технологическая поддержка	128
4.7. Анализ расхождений. Выработка рекомендаций	137
4.8. Разработка и внедрение программ изменений	148
Заключение	154
Список литературы	161
Приложение 1. Кодекс бенчмаркинга	163
Приложение 2. Выборочные показатели из руководства по бенчмаркингу для австралийских университетов	166
Приложение 3. Анкета (опросная форма) для сбора информации по организации международного сотрудничества в вузе и инновациям в образовательной деятельности	171
Приложение 4. Критерии сравнительного анализа и оценки деятельности вузов-партнеров	186
Приложение 5. Квалиметрическая шкала для оценки деятельности вуза в соответствии с разработанными критериями	190
Приложение 6. Матрица сравнительного анализа по образовательному процессу в вузах-партнерах на основе опросных форм, разработанных в университете Оулу (Финляндия)	192
Приложение 7. Форма для составления базовой карты процесса	198
Приложение 8. Матрица сравнительного анализа данных организаций-партнеров	199
Об авторах	206