

РОЛЬ ОЦЕНКИ (БЕНЧМАРКИНГА) В ОРГАНИЗАЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ И ПРОИЗВОДИТЕЛЯ НОВШЕСТВ В ОБРАЗОВАНИИ

ROLE OF THE ASSESSMENT (BENCHMARKING) IN THE ORGANIZATION OF INTERACTION OF THE CONSUMER AND THE MANUFACTURER OF INNOVATIONS IN EDUCATION

Курдюмова И.М.

Главный научный сотрудник Института инновационной деятельности в образовании РАО, доктор педагогических наук

E-mail: irkur@yandex.ru

Kurdyumova I.M.

Chief research scientist of the Institute of Innovative activity in Education

(Russian Academy of Education)

Doctor of Science (Education)

Аннотация. В статье рассмотрены в целостном виде возможности использования бенчмаркинга в сфере образования. Дана характеристика результатов использования бенчмаркинга в сфере образования в странах ЕС на протяжении последних лет.

Annotation. Article is considered in the integral view of possibility of benchmarking use in education field. The characteristic of results of use of a benchmarking in an education sphere in the EU countries on the duration of last year's is given.

Ключевые слова: сравнительная оценка уровня; бенчмаркинг; оценивание; аудит; аккредитация; система образования.

Keywords: Comparative assessment of level; benchmarking; assessment; audit; accreditation; education system.

В последнее десятилетие феномен оценки качества, именуемый «сравнительная оценка уровня» или «benchmarking» распространился весьма широко. Все больше сообщается сведений об успешном применении этого метода, о его влиянии на повышение эффективности и качества. Использование этого метода в системе высшего образования в Европе все ширится. Возникает вопрос – в чем же секрет этого метода? Постараемся в этом разобраться.

Сравнение результатов обучения и подготовки, как в странах Европы, так и по всему миру, сводится к презентации сравнимых индикаторов, полученных из существующих на данный момент и доступных источников. Сравнение результатов может внести вклад в развитие различных систем и восприятие альтернативных подходов при достижении похожих результатов.

Сравнение результатов полезно по многим причинам, не только как способ повышения качества результатов, но и для определения различий, сходства или уникальности отдельных образовательных систем. Например, применение сравнения результатов (benchmarking) с последующим анализом поможет выделить относительные достоинства политики и практики образования в разных странах.

Среди видов оценивания, используемых в европейском высшем образовании сегодня, можно назвать следующие методы: собственно оценивание, аудит, аккредитацию и бенчмаркинг. Среди обязательств стран Европы в новых экономических и социальных условиях, принятых в Лиссабоне, ЕС утвердил обязательства и их стратегические цели на декаду (до 2010): «стать самой динамичной, основанной на знаниях, способной к соревнованию экономикой в мире, способной к постоянному росту, обеспечению рабочих мест и социальной поддержке» [1]. Для достижения этих целей ЕС принял определенные меры по усилению систем образования европейских стран и их соответствию новым вызовам: глобализации, создания «общества знания» (knowledge society), формирования «экономики знания» (knowledge economy), а также наметил возможные пути совершенствования этих систем.

Были приняты три основные стратегические направления для систем образования и профессиональной подготовки в странах Европы:

- увеличение качества и эффективности образовательных систем и систем подготовки в ЕС;
- содействие в доступе ко всем системам образования и подготовки;
- открытость систем образования и подготовки всему миру.

Была выработана рабочая программа по достижению целей систем образования и подготовки в Европе (Detailed Work Programme on the Follow-up of the Objectives of the European Education and Training Systems). В этой программе были выделены специфические задачи стран ЕС на период до 2010 г.

В качестве части этой программы была предложена программа «метода открытой координации» (the Open method of Coordination or OMC). Этот метод описывается как «способы распространения лучшей практики и достижения большей конвергенции к целям ЕС». В него входят три основные методологии для сравнения: *обмен лучшим опытом, оценка равных* (peer review), а также *показатели и метод сравнения результатов* (benchmarking). В задачи данной статьи входит более подробное рассмотрение **метода бенчмаркинга (benchmarking)**. Прежде всего, как следует понимать этот новый термин, пришедший в образование из других сфер?

Понятие «бенчмаркинг» присутствует в ряду экономических понятий сравнительно недавно. Термин «бенчмаркинг», характеризующий самостоятельный вид деятельности, появился в 70-е годы нашего века, хотя и ранее успешно действующие организации активно изучали и брали на вооружение передовой опыт предприятий партнеров и конкурентов.

Зарубежные словари трактуют термин «benchmark» как «экспертный стандарт., предварительно определенный образец, используемый в качестве контрольной точки» или «стандарт, по которому можно произвести измерение или оценку чего-либо», первоначально заимствован из геологии. По сути бенчмаркинг – это процесс эталонного сопоставления. В бизнес-среде существует множество трактовок бенчмаркинга. Классическим определением бенчмаркинга являются слова основателя этого метода совершенствования Роберта Кэмпбелла: «Бенчмаркинг – это поиск лучших методов, которые ведут к улучшению деятельности» [4].

Более развернутое определение дает экс-председатель Американского общества качества (ASQ) Грегори Ватсон: «Бенчмаркинг – это процесс систематического и непрерывного измерения: оценка процессов предприятия и их сравнение с процессами предприятий лидеров в мире с целью получения информации, полезной для усовершенствования собственной деятельности» [11]. Точка отсчета (benchmarking) – стандартизованный метод получения данных способом, который позволяет осуществлять сравнение деятельности различных организаций или программ, зачастую с целью внедрения передового опыта (<http://www.bologna-bergen2005.no/>).

Бенчмаркинг (benchmarking) – это сбор и анализ информации о деятельности лучших предприятий, партнеров и конкурентов, об используемых ими методах управления. Цель бенчмаркинга – повышение эффективности собственной деятельности и завоевание преимуществ в конкурентной борьбе. Предметом бенчмаркинга является технология, производственные процессы, методы организации производства и сбыта продукции. Результаты бенчмаркинга наряду с результатами маркетинговых исследований используются при выработке целей и стратегий деятельности организаций.

В настоящий момент *бенчмаркинг приобретает статус глобального явления и рассматривается как механизм, позволяющий обмениваться организациям всего мира накопленными знаниями и опытом для общего продвижения вперед*. Более 10 лет назад в 1993 г. бенчмаркинговые центры Великобритании, США, Германии, Швеции и Италии решили объединить усилия по развитию метода эталонного сопоставления в мире. И в 1994 г. была учреждена Глобальная сеть бенчмаркинга (Global Benchmarking Network, GBN) как сообщество независимых бенчмаркинговых центров. На сегодняшний день Сеть объединяет подобные центры из 24 стран мира. Департамент «Деловое совершенство» Всероссийской организации качества (ВОК) с осени 2004 г. является официальным членом Глобальной сети бенчмаркинга [3].

Наряду с GBN успешно функционируют отраслевые глобальные бенчмаркинговые сообщества в сфере образования, такие как Consortium for Higher Education Benchmarking Analysis (CHEBA), Public Sector Benchmarking Service (PSBS), Educational Benchmarking, Inc. (EBI) и другие международные центры эталонного сопоставления. Активному развитию глобального бенчмаркинга способствуют мировые конкурсы в области качества: Национальная премия качества Малколма Болдриджа (США), Японская премия качества, Европейская премия качества и другие [3].

Организатором Европейской премии по качеству (с января 2006 г. – Премия совершенства EFQM) является Европейский фонд управления качеством (EFQM), в то же время фонд успешно развивает бенчмаркинг на базе премии, организует посещения лучших компаний Европы – лауреатов премии качества, координирует работу групп эталонного сопоставления, исследовательских консорциумов, практических сообществ.

В частности, в рамках образовательного сообщества EFQM «Education Community of Practice» сотрудничают более 150 европейских вузов из 20 стран, проводя ежеквартальные встречи, конференции, семинары. Помимо «материальной» бенчмаркинговой деятельности, Европейский фонд управления качеством активно развивает интерактивное эталонное сопоставление с использованием web-ресурсов. Интернет-сервис EFQM Excellence One – это обучающая on-line система е-бенчмаркинга, объединяющая все лучшие инструменты и методы совершенствования на базе модели EFQM.

Бенчмаркинг в образовании Европы

Остановимся подробнее на некоторых характеристиках бенчмаркинга, используемых в образовательной сфере. Сравнение результатов обучения и подготовки, как в странах Европы, так и по всему миру, сводится к презентации сравнимых индикаторов, полученных из существующих на данный момент и доступных источников. Сравнение результатов полезно по многим причинам, не только как способ повышения качества результатов, но и для определения различий, сходства или уникальности отдельных образовательных систем. Например, применение сравнения результатов (benchmarking) с последующим анализом поможет выделить относительные достоинства политики и практики образования. Сопровождаемое последующим анализом сравнение результатов может внести вклад в развитие различных систем и восприятие альтернативных подходов при достижении похожих результатов.

Помимо ограничений, налагаемых отбором ограниченного числа показателей (индикаторов), рассматриваются также возможности лучшего применения того или иного индикатора. О том, насколько лучше или хуже использовать тот или иной индикатор, можно было судить на основании использования 13 показателей, отобранных в рабочей программе (2002). На этой основе была также сделана попытка проанализировать сильные и слабые стороны европейского образования в общемировом контексте.

Открытость, кооперативный характер и сравнимость образования и подготовки

Открытость, кооперативный характер и сравнимость образования и подготовки национальных систем высшего образования в Европе были ясно отмечены в рамках Болонского процесса еще в Праге в 2001 г. Последующие шаги были предприняты в ходе принятия системы кредитов (European

Credit Transfer System or ECTS). Для целей международной оценки результатов, открытости, кооперативности и сравнимости происходит оценка на следующих трех уровнях:

Национальном: меры, принятые каждой страной для открытости и кооперации (например, изучение иностранных языков);

Европейском: эффективность программ кооперации и совместимости программ между странами ЕС (например, мобильность студентов и преподавателей в рамках программы Эразмус; возможности для получения работы и пр.);

Глобальном: степень открытости и совместимости программ обучения и подготовки в странах ЕС по отношению к остальному миру (например, мобильность студентов).

Схема представляет взаимодействие между этими тремя уровнями. Четыре показателя, один на национальном, два на европейском и один на глобальном уровнях, включены в финальную модель.

Модель показателей

Модель, используемая для классификации различных показателей, обеспечивает разумный подход, охватывающий все возможные факторы, связанные с системой образования и подготовки. Она основана на рекомендациях Европейской Комиссии, реализованных в 2002 г. и предлагающих следующую классификацию: вход – выход – результат – воздействие. Категория *вход* характеризует финансовые и другие ресурсы, способствующие поддержанию учебных возможностей. Категория *процесс* призвана помочь в осуществлении «системного» подхода к рассмотрению систем образования и подготовки. Вопросы совместимости обеспечения, мобильности и открытости систем также входят в эту категорию.

Категория *выход* рассматривается как охватывающая результаты обучения индивида, такие как знания, умения, отношения, ценности и верования. Обычно наиболее реально оценить и измерить знания и умения учащихся. Категория *воздействие* учитывает общий эффект, который обучение оказывает на окружающее сообщество, на дом, на работу и на общество в целом.

Таблица 1.1.

<i>Вход</i>	<i>Процесс</i>	<i>Результат</i> образовательных институтов	<i>Выход</i> (результаты обучения)	<i>Воздействие</i>
Понятия				
Финансовые Ресурсы Человеческие ресурсы	Инструментальные Условия Учебная среда	Рекомендации Аккредитация Возможность Доступ	Эффективность Уместность Действенность Качество Справедливость	Экономия Общество
Показатели				
	Квалификация учителя Зарботная плата учителя Размер класса Время обучения Использование ICT Сравнимость Обеспечения Открытость и кооперация системы	Набор Доля участия Прогресс Доля перехода Годы обучения Достижения Доля окончивших	Знания и умения Деятельность Достижения Компетенция Готовность к уче- нию Гибкость Адаптивность	Экономическое воздействие Соревновательность Участие рабочей силы Качество жизни Доверие Гражданственность

Модель индикаторов

Для построения системы показателей были использованы следующие источники: Доклад о развитии человечества (Human Development Report), Доклад о глобальной конкурентоспособности (Global Competitiveness Report), Обзор мировых ценностей (World Values Survey), Обзор данных о рабочей силе в ЕС, база данных ООН о движении населения (UN Population Division database) [1].

В последнее десятилетие феномен оценки качества, именуемый «оценка уровня» или «benchmarking» распространился весьма широко. Все больше распространяется сведений об успешном применении этого метода, о его влиянии на повышение эффективности и качества; из этой информации следует, что «оценка уровня» может быть рассмотрена в качестве современного инструмента наиболее эффективной оценки качества.

Можно выделить два основных типа (вида) бенчмаркинга: сравнительный и процессный. Такую систематизацию предлагает руководитель Новозеландского исследовательского центра организационного совершенствования (COER) Робин Манн [5].

Сравнительный бенчмаркинг (performance/competitive benchmarking) – это вовлечение организаций в процесс измерения результатов, оценки и сравнения показателей деятельности организации и уровня ее развития. Информация, собранная в процессе сравнительного бенчмаркинга, может использоваться для определения возможностей совершенствования и/или установления стратегических целей. Уровни развития организаций рассматриваются в качестве контрольных значений (бенчмарков), а лучшие показатели устанавливаются компаниями – лидерами в своей области. Бенчмарки также используются в форме индексов (например, американский и европейский индексы потребительской удовлетворенности). Сравнительный бенчмаркинг близок по своей сути к конкурентному анализу.

Процессный бенчмаркинг (process benchmarking) представляет собой поиск организаций, имеющих лучшие достижения в той или иной сфере деятельности, для их детального исследования. Изучение лучших процессов заключается в осознании механизма функционирования интересующего процесса, нежели в сравнении его показателей с результатами аналогичного процесса в своей организации. Исследование обычно проводится на основании взаимного соглашения сторон, которое регулируется бенчмаркинговым «Кодексом поведения» (в Европе это «The European Benchmarking Code of Conduct», разработанный Европейским фондом управления качеством – EFQM).

Таким образом, бенчмаркинг – это, во-первых, сравнение своих показателей с показателями других организаций: конкурентами и организациями-лидерами, и, во-вторых, изучение и применение успешного опыта других у себя в организации.

В процессном бенчмаркинге можно выделить два направления.

Во-первых, поиск лучших хозяйственных решений (best practice), это направление характеризуется детальным изучением интересующих этапов деятельности организации-партнера, имеющей структуру процесса.

Во-вторых, изучение факторов, способствующих улучшению бизнес-процесса, т. е. факторов осуществления (enablers) – это методы, стратегии, подходы, инструменты, повышающие показатели деятельности организации и ее конкурентоспособность.

Комплексное использование сравнительного и процессного подходов к проведению эталонного сопоставления наиболее эффективно реализует потенциал бенчмаркинга как инструмента повышения конкурентоспособности организации. Причем, сравнительный бенчмаркинг выступает в роли начального (вводного) этапа процессного бенчмаркинга. Измерение показателей организации и показателей конкурентов позволяет определить направления, требующие первоочередных улучшений, области наиболее серьезного отставания от конкурентов. Полученная информация выступает в качестве входной для процессного бенчмаркинга. Систематизация этих данных в соответствии с процессами организации и приведение их к общему знаменателю с эталонной компанией позволяет оценить возможность внедрения сторонних процессов в деятельность своей организации, определить ограничения по реализации проекта, отладить реформируемый процесс и обеспечить его эффективное выполнение.

Особенности использования бенчмаркинга в образовании

В образовании термин «бенчмаркинг» используется по отношению к конкретным, измеримым целям. Они могут быть сгруппированы в шести областях:

- Инвестиции в образование и подготовку;
- Отсев из школ;
- Выпускники по естественным наукам, математике и технологии;
- Количество населения, получившего законченное среднее образование;
- Ключевые компетенции;
- Обучение в течение жизни.

Коммюнике дает общий взгляд на результаты государств – членов и рекомендует Совету к 2010 г. принять следующие европейские точки отсчета[10]:

1. Все государства – члены должны иметь вдвое меньше отсеявшихся из школы учащихся по сравнению с 2000 г., в общем уровень по ЕС должен не превышать 10 %. Тенденции в школьном отсеке (т.е. числе молодых людей в возрасте между 18 и 24, имеющих только низшее среднее образование и не обучающихся в данный момент) носят позитивный характер для всех государств – членов, но предстоит еще много сделать к 2010 г. В среднем по ЕС доля отсева составляла в 2002 г. 19 %, в то время как в трех таких преуспевающих странах как Швеция, Финляндия и Австрия она составляла 10,3 %. А в Португалии – 45 %, в Испании – 29 % и в Италии – 26 %.

2. Все страны – члены ЕС должны, по крайней мере, вдвое уменьшить гендерный дисбаланс среди выпускников, получивших математическое, естественнонаучное и технологическое образование, при сохранении значительного возрастания общего числа получивших такое образование по сравнению с 2000 г. Хотя в ЕС относительно большее число выпускников получают естественнонаучное, математическое и технологическое образование (около 550 000 в год) в сравнении с США (370 000) и Японией (240 000), намного меньше выбирают карьеру исследователя. Должны быть предприняты усилия с тем чтобы стимулировать мотивацию девочек к выбору научно-технических предметов в начальной, средней и высшей школе. В 2002 г. три страны, показавшие лучшие результаты – Ирландия, Португалия и Италия – число мальчиков превосходило число девочек в полтора раза по этим предметам.

1. Страны ЕС должны достичь такого показателя для 25-64 летних с окончанным средним образованием – не менее 80 % населения. В большинстве стран ЕС это число растет. Для возрастной группы в 25-64 численность возросла с 50% в 90-е годы до 66% в 2000 г. Если эта тенденция будет продолжена, к 2010 г. средний уровень по ЕС будет приближаться к 80%.

2. Процент слабо успевающих 15-летних по таким предметам как математика, чтение, естественные дисциплины должен уменьшиться по крайней мере наполовину в каждом государстве по сравнению с 2000 г.

Согласно данным обзора PISA, проведенных OECD – Организацией по экономическому сотрудничеству и развитию, уровень текущих достижений в чтении (для 15-летних) выше в США и Японии, чем в ЕС. Эти данные оживленно обсуждались в отдельных странах ЕС, как из-за относительно низких результатов в Германии и Люксембурге, так и из-за несомненных успехов, например, в Финляндии. Еще многое остается сделать для повышения качества образования и подготовки в Европе по сравнению с высшими мировыми достижениями.

3. Уровень участия в обучении в течение жизни в ЕС должен быть, по меньшей мере, 15 % взрослого населения (25-64) и не может быть ниже 10 % в любой стране. Возрастание участия в обучении в течение жизни – это, возможно, один из важных вызовов в сфере образования и подготовки. В ЕС уровень в 2002 г. был 8,4% по отношению к 19,6% в трех лучших странах (Великобритания, Финляндия, Дания) (8). Коммюнике призывает страны-участники устанавливать национальные точки отсчета для того чтобы вносить свой вклад в Лиссабонские цели «постоянного ежегодного роста инвестиций в человеческие ресурсы».

В детально разработанной рабочей программе целей систем образования и подготовки в Европе (Education and Training 2010 г.) Европейская Комиссия предложила принять точки отсчета, применимые к системам образования и подготовки в тех областях, которые являются ключевыми для достижения стратегических целей, поставленных ЕС в Лиссабоне по превращению Европы к 2010 г. в «наиболее динамично развивающуюся, основанную на знаниях и успешную в соревновании экономику в мире».

Однако точки отсчета остаются показателями и, в соответствии с принципом дополнительности, только от государств – членов ЕС зависит принятие решений в соответствии с заключениями Лиссабонского саммита. Сами государства несут ответственность за содержание и организацию деятельности своих образовательных систем. В Коммюнике выражается надежда, что предложенные показатели будут приняты во внимание странами в их промежуточных отчетах о внедрении рабочей программы.

В докладе содержится список показателей и уровней достижений, средних по Европе, который может быть использован для мониторинга достигнутого прогресса в области образования и подготовки в последующие годы.

Использование метода бенчмаркинга в университетах Европы все ширится. Возникает вопрос – в чем же секрет популярности этого метода? Постараемся в этом разобраться.

В литературе имеется три вида определений этого явления: практические, экзистенциальные и метафорические. *Практические* дают описание этого метода, например: «оценка уровня» – это систематическое изучение и сравнение ключевых показателей деятельности (компании), оцениваемые как наилучшие в данном виде деятельности или для данной функции. ... Это способ сравнения продукта или процесса с другими, по отношению к определенным стандартам.

Экзистенциальные определения пытаются связать «оценку уровня» с опытом и эмоциями основ человеческого бытия. Они как бы предполагают, что это всего лишь более формальное измерение нашего повседневного взаимодействия. ... В конце концов, это лишь способ систематического изучения отличий от других и изменение своих действий. ... Это всего лишь манера имитации успешного поведения. «Оценка уровня» – это форма выражения человеческого любопытства, в которой человеческое существо исследует возможности кооперации и дружбы. «Оценка уровня» – это учебный процесс, который требует доверия, понимания, отбора и адаптации лучшей практики на пути совершенствования.

Метафорические определения: это состояние ума организации, которое поощряет постоянные усилия по сравнению функций и процессов с теми, кто является лучшим в той или иной области. Метафоры являются инструментом создания самооценки.

Существует множество различных типов бенчмаркинга. Настоящий бенчмаркинг всегда ориентирован на совершенствование процесса. Переговоры, сотрудничество, развитие процесса взаимопонимания являются необходимыми частями процесса, который предполагает наличие открытости и диалога, точных и четко очерченных целей, а также процедур принятия решения и творчества.

В то время как процесс оценки представляется в значительной мере бюрократическим, основанным на бумажных данных, процесс бенчмаркинга предлагает больше взаимодействия и эмоциональных стимулов, что имеет важное значение в процессе обучения. Результаты бенчмаркинга создают изменения в качестве, которые воздействуют на источники тех или иных культурных аспектов, и обучение продолжается на новом уровне.

Отмечают пять основных принципов, на которых основывается бенчмаркинг [13]:

1. Бенчмаркинг включает в себя элемент сравнения, получаемого в процессе принятия решений в отдельных точках, таких, как набор общих критериев, по которым оценивается деятельность институтов/университетов.

2. Бенчмаркинг предполагает сильное учебное воздействие и стремление усовершенствовать существующую практику.

3. Бенчмаркинг – процесс длительный, требующий времени, продолжающийся и после завершения того или иного проекта.

4. Для осуществления бенчмаркинга необходимо владение учебным процессом в целом, установление взаимосвязей внутри процесса.

5. Если *ранжирование* является частью бенчмаркинга, то должны быть согласованные и прозрачные процедуры, позволяющие в максимально возможной степени сделать ранжирование объективным. С этой целью можно использовать несколько ключевых индикаторов.

К принципам хорошего *ранжирования* относятся следующие:

- критерии ранжирования должны быть известны испытуемым до начала процесса оценки;
- ранжирование может быть многоаспектным и вовсе не обязательно включать формальные санкции (если они есть, о них должно быть известно заблаговременно);
- ранжирование должно быть основано, скорее, на качественных данных, чем на простых числах, что позволит более полно использовать ранжирование в качестве механизма оценки.

Конкретные примеры бенчмаркинга в образовании стран ЕС

Бенчмаркинг может использоваться на следующих уровнях: национальном/интернациональном, внешнем/внутреннем, процесс/результат.

Национальный бенчмаркинг в своей чистой форме включает исследования, проводимые, например, Агентством по оценке качества в Великобритании (QAA), и касающиеся оценки и установления уровня учебных программ по отдельным предметам в высшем образовании страны. В Финляндии бенчмаркинг исследуется в трех национальных политехнических институтах: кроме того, в университете Оулу сравнение проводится на международном уровне с университетами из пяти разных стран. Тем самым, можно говорить об интернациональном бенчмаркинге.

Различие между *внешним и внутренним* бенчмаркингом заключается в ответе на следующие вопросы:

- 1) где возникла инициатива?
- 2) какова степень привлечения партнеров извне?

Внешний бенчмаркинг осуществляется по инициативе внешних агентств, как на национальном уровне, так и на европейском. В процесс внешней оценки включаются и элементы внутренней самооценки. Таким образом, используется смесь приемов внутренней и внешней оценки.

Процесс/результат. Основным принципом, лежащим в основе концепции бенчмаркинга является признание его долговременным процессом, который не находится в статике, а изменяется со временем. В соответствии с этим, природа инициатив бенчмаркинга состоит в поддержке внутренних процессов продолжающегося совершенствования качества. Стандарты лучшей практики развивались в ходе согласования интересов всех партнеров. Подход, ориентированный на процесс, предполагает создание небольших команд экспертов из близких организаций, которые могут обеспечить сравнение информации со стандартами в той или иной предметной области. Задача команды экспертов заключается в том, чтобы охватить два взаимосвязанных элемента; создать точки отсчета, которые помогут определить природу достижений по тому или иному предмету, а также сформулировать минимальные требования или ожидания к той деятельности, которую формирует данный учебный предмет.

В результате создается документ, в котором содержатся «принципы хорошего бенчмаркинга», включая толкование самого этого понятия. Предполагается, что акцент в рекомендациях делается на раскрытие содержания понятия, а не просто на его применение. При этом понятие бенчмаркинга раскрывается в терминах Болонского процесса и дается обзор различных критериев бенчмаркинга. Дается также обзор опыта.

В Великобритании бенчмаркинг представляет собой предмет общественного соглашения относительно природы и стандартов тех показателей, которые приписываются тому или иному учебному предмету (1999). При этом на национальном уровне предполагается, что информация по бенчмаркингу должна использоваться организациями как часть процесса оценки программы, как установление стандарта.

Национальный Комитет по проблемам высшего образования (National Committee of Inquiry into Higher Education) склоняется к мнению, что стандарты обучения должны быть разработаны самим академическим сообществом посредством формальной группировки основных областей обучения. При этом считается, что предметные ассоциации и профессиональные органы играют свои роли в развитии бенчмаркинга. Агентство по оценке качества обучения (QAA) должно работать с институтами над созданием небольших экспертных групп, обеспечивающих необходимую для бенчмаркинга информацию. Роль Агентства по оценке качества заключается в стимулировании академического сообщества, его связей с предметными ассоциациями, в создании групп, дающих необходимую информацию.

Задачей групп бенчмаркинга является присуждение академических степеней в первой инстанции. Задача состоит из разработки двух связанных элементов. При разработке *первого элемента* от групп требуется создание точек отсчета, исходных позиций, которые помогут определить природу искомых стандартов. Это напоминает создание сети координат на карте – территории учебного предмета. Внутри границ, определенных экспертами, каждая оценка должна иметь определенное расположение. Следовательно, бенчмаркинг не связан с созданием национальных программ. Это попытка обеспечить средства признания различий и разнообразия программ в согласованных пределах внутри данного предметного сообщества.

Для экспертных групп важно ответить на следующие вопросы: «Что требуется от выпускника в отношении его профессиональных способностей в рамках данной дисциплины?» (Иначе говоря, раскрывается продолжение фразы: «Окончивший курс или получивший диплом должен быть способен ...»), при этом упор следует сделать на результатах обучения).

Альтернативная формулировка может быть следующей, например: «Что может ожидать окружающий мир от выпускника или носителя диплома по данному учебному предмету?».

Эти два вопроса могут оказаться полезными для размышления в группах экспертов по проблемам:

- градуирования (что означает данная степень/диплом);
- выделения специфических умений и способностей, обозначенных в степени/дипломе по отдельному учебному предмету.

При разработке *второго элемента* экспертные группы должны формулировать или артикулировать минимальные требования, или ожидания, или деятельность по получению вознаграждения в рамках данного учебного предмета. Спецификация «порога» стандарта является фундаментальной чертой развития оценки качества в ходе экспертизы бенчмаркинга. От экспертных групп требуется, в таком случае, определить критерии, связанные с профессиональными качествами и способностями, в том числе в их «типичном» виде.

В задачу экспертных групп входит создание общих формулировок, которые представляют ожидания от стандарта в конкретной предметной области.

Бенчмаркинг – это не перечень специфических знаний; это вопрос создания индивидуальных программ для конкретных институтов. Это – создание концептуальной модели, которая дает академической дисциплине согласованность и возможность определить самоидентичность. Это:

- те интеллектуальные способности и понимание, которые должны быть развиты в процессе изучения этой дисциплины до уровня ученой степени;
- методы и навыки, которые ассоциируются с развитием понимания данной дисциплины;
- уровень интеллектуальных требований и вызовов, соответствующих уровню ученой степени по данной дисциплине.

Экспертные группы по бенчмаркингу должны помочь в следующих направлениях:

Обзор: QAA должна использовать формулировки бенчмаркинга в своем обзоре. Эти формулировки, в свою очередь, выступают средством определения пригодности цели индивидуальных программ в ходе обзора внутренних процессов в институте. В связи с этим, они должны представлять сравнимые стандарты достижений. Институты обязаны демонстрировать, как информация бенчмаркинга может быть использована для спецификации предполагаемых результатов программ, а также для отбора общих требований модели оценки.

Общественная информация: Потенциальные студенты и работодатели нуждаются в получении информации, которая помогает им понимать возможности, представляемые программами высшего образования. Формулировка бенчмаркинга должна служить в качестве установления природы тех достижений, которые могут быть ожидаемы от тех, кто успешно завершил изучение программ в самом широком диапазоне направлений, указанном в формулировках. Они должны выражаться приемлемым языком, соотноситься с интеллектуальными умениями и быть понятными для работодателей и других представителей неакадемических кругов.

Развитие: Институты должны иметь возможность использовать формулировки для информирования о создании программ.

Поддержка внешнего экзамена: Формулировки бенчмаркинга должны представлять точное обозначение того сорта суждений, которые внешние экзаменаторы могут сделать при оценке соответствия стандартов между институтами. Они должны помогать внешним экзаменаторам в выполнении их функций.

Искусство эталонного сопоставления позволяет обнаружить то, что другие делают лучше нас и, изучив, совершенствоваться и применять заимствованные идеи. Как говорил Томас Эдисон: «Продолжайте поиск новых и интересных идей, которые успешно использовали другие. Ваша идея должна быть оригинальна только в адаптации к проблеме, над которой вы в настоящее время работаете».

Анализ и сравнение своих показателей с показателями конкурентов и лучших организаций, изучение и применение успешного опыта других у себя способствуют распространению передовых подходов и непрерывному развитию.

Список литературы:

1. *Карякин А.М., Маслов Д.В., Вьлгина Ю.В.* Бенчмаркинг как эффективная стратегия повышения качества управления в сфере высшего образования // Стратегические проблемы высшего образования. Тез. докладов Всероссийской науч.-практ. конференции. - Н.-Новгород: НИМБ, 2005.
2. *Маслов Д. В., Мазалецкая А., Студ. К.* Модель совершенствования EFQM для повышения качества управления современным вузом // Высшее образование в России. - 2005. - №9. - С. 46-52.
3. *Маслов Д.В., Белокоровин Э.А.* Бенчмаркинг — выгодно ли учиться у других? // Стремление к совершенству через управление качеством. Сб. докладов II-ой Международной науч.-практ. конференции. - М., 2006. Интернет-сайт: Бенчмаркинг – google поиск.
4. *Camp R.C.* Benchmarking. The Search for Industry Best Practices That Lead to Superior Performance. — ASQC Industry Press, Milwaukee, Wisconsin, 1989.
5. *Coer News // the free Newsletter, Issue No.2, July.* — Massey University, New Zealand, 2002.
6. *R.Desjardins, Ch.Garrouste-Norelius, Sh.Mendes* (2004) Benchmarking Education and Training Systems in Europe. An international comparative study. Stockholm University, 2004.
7. *Ka.Hamalainen,Ku.Hamalainen, A.D.Jessen, a.o.* (2002) Benchmarking in the Improvement of Higher Education. ENQA Workshop Reports 2, Helsinki, Finland, 2002.
8. *European benchmarks in education and training. Communication from the Commission of 20 November 2002 on European benchmarks in education and training: follow-up to the Lisbon European Council (COM 2002).*
9. <http://europa.eu/cgi-bin/etal.pl>
10. <http://www.bologna-bergen2005.no/>
11. *Watson G.H.* Strategic Benchmarking: How to Rate your Company's Performance Against the World's Best. — New York: John Wiley, 1993.
12. *Zairi M.* Benchmarking for Best Practice. — Oxford: Butterworth-Heinemann, 1992.
13. *Looking for a deliverable Lisbon strategy on Sustainable growth and jobs. Dr. Seppo Maatta, PM. Provisional Agenda for Strategy-Focused Public Governance, (European Institute of Public Administration or EIPA), 2006.*