
O autorce	7
Wprowadzenie	9
Rozdział 1. Uczelnia jako obiekt zarządzania	19
1.1. Wybrane problemy zarządzania uczelnią	19
1.2. Charakterystyka podstawowych procesów zachodzących w uczelniach	35
1.3. Uczelnia jako organizacja ucząca się	45
Rozdział 2. Benchmarking jako instrument zarządzania	66
2.1. Ewolucja i desygnaty benchmarkingu	66
2.2. Miejsce benchmarkingu w instrumentarium zarządzania	81
2.3. Klasyfikacje benchmarkingu	89
2.4. Metodyki benchmarkingu	97
Rozdział 3. Analiza doświadczeń benchmarkingowych w szkołach wyższych na świecie	115
3.1. Przesłanki stosowania benchmarkingu w szkołach wyższych	115
3.2. Rodzaje i sposoby przeprowadzania benchmarkingu w szkołach wyższych	120
3.3. Zastosowanie benchmarkingu w szkołach wyższych	127
3.3.1. Przegląd i klasyfikacja najnowszych przedsięwzięć benchmarkingowych w szkołach wyższych na świecie	127
3.3.2. Projekt europejski – <i>European Benchmarking Initiative</i> (EBI)	139
3.3.3. Projekt polski – <i>Benchmarking w szkolnictwie wyższym</i>	144
3.4. Korzyści z benchmarkingu i jego ograniczenia w szkołach wyższych	148

Rozdział 4. Studium przypadku: HIS Hochschul-Informationssystem GmbH	156
4.1. Organizacja, działalność i założenia metodologiczne benchmarkingu HIS	156
4.2. Benchmarking procesowy	165
4.3. Zastosowanie metodyki HIS w warsztatach benchmarkingowych – na przykładzie projektu benchmarkingu zarządzania jakością	172
4.4. Wnioski ze studium przypadku	182
Rozdział 5. Referencyjna metodyka benchmarkingu procesowego na uczelni	186
5.1. Przesłanki i założenia metodyki	186
5.2. Rozwinięcie koncepcji spirali benchmarkingowej	190
5.3. Propozycja metodyki	194
5.4. Benchmarking w kształtowaniu uczelni jako organizacji uczącej się	206
Rozdział 6. Dobre praktyki i rekomendacje dla inicjatyw benchmarkingowych w uczelni	213
Podsumowanie	223
Literatura	227
Indeks	241