«Сервисная модель как средство диалога между TOP-менеджерами и IT-специалистами:

из опыта построения информационных систем вуниверситетах, входящих в Северный (Арктический) федеральный университет»

Гильдебрант Александр Егорович,

директор Информационно-вычислительного центра ПГУ имени М. В. Ломоносова

Проблема диалога

- ИТ- специалист: Эти управленцы сами не знаю, чего хотят. И им не хватает компетентности, чтоб суметь с пользой для себя использовать те чудеса, которые мы тут для них творим. И дают нам мало денег на всё.

- Топ-менеджер(проректор): они там что-то делают у себя в подвале, говорят, что что-то очень важное, никто не пробовал понять, что именно. На всякий случай мы им просто даем немного денег.

Причины внедрения сервис-ориентированного подхода как средства диалога

- Особенность понятия «потребитель» в университете.
- Приоритет эффективности над результативностью в условиях ограниченных ресурсов.
- Внедрение СМК и принципа ориентации на потребителя.

Принципы управления процессами информатизации в ПГУ имени М.В.Ломоносова

- Планирование и распределение ресурсов:
  - Проектный подход

  +
  - Нормирование обеспечения

- Организация работы:
  - Сервисно-ориентированный подход

Условия применимости сервисного подхода

- Готовность ТОП-менеджеров к партнерским отношениям с ИТ-подразделениями.
- Наличие механизмов расстановки приоритетов.
- Готовность архитектуры ИС к разделению на сервисы.

Приложение2 к Программе информатизации ПГУ 2008-2011 гг. (выдержки)

Направление мероприятий	Показатели результативности
Развитие автоматизированной системы управления Университетом	▪Количество автоматизированных рабочих мест в АСУ университета. ▪Количество формализованных информационных потоков/документов. ▪Удовлетворенность пользователей АСУ. ▪Резолюции семинаров-совещаний по развитию АСУ. ▪Перечень внедренных функциональных модулей информационных систем. ▪Наличие данных о показателях СМК в АСУ.

Приложение2 к Программе информатизации ПГУ 2008-2011 гг. (выдержки)

Направление мероприятий	Показатели результативности
Развитие информационной инфраструктуры университета.	▪Количество компьютеров, подключенных к сети университета. ▪Из них на скорости 100 мб/сек и выше до центрального телекоммуникационного узла. ▪На скорости 100 мб/сек и выше до ближайшего телекоммуникационного узла ▪Количество точек доступа в сеть, доступных для студентов ▪(в т.ч. в общежитиях)

Приложение2 к Программе информатизации ПГУ 2008-2011 гг. (выдержки)

Направление мероприятий	Показатели результативности
Совершенствование учебного процесса при помощи ИТ.	▪Количество компьютеров, задействованных в учебном процессе. ▪Из них в составе специализированных учебных комплексов. ▪Количество компьютерных классов. ▪Из них оборудованных проекторами. ▪Количество компьютеро-часов времени, доступного студентам для самостоятельной работы.

Приложение2 к Программе информатизации ПГУ 2008-2011 гг. (выдержки)

Направление мероприятий	Показатели результативности
Совершенствование учебного процесса при помощи ИТ.	▪ Количество человеко-курсов, прослушанных с использованием информационной поддержки: ❑ Мультимедиа-средств. ❑ УМКД в электронном виде. ❑ Компьютерного тестирования. ❑ Дистанционных форм взаимодействия преподавателя и студента. ❑ Предметно-ориентированных информационных систем. ❑ IT-средств обработки данных. ▪ Количество студентов, постоянно использующих учебные материалы в глобальной сети (в т.ч. на сервере ПГУ.)

Сегодняшнее представление о показателях

- *Приложение1 к программе развития САФУ: Целевые показатели (индикаторы) мероприятий программы развития*
- *Приложение 2 к программе развития САФУ: Целевые значения показателей эффективности реализации программы развития*
- 2. Доля учебных модулей, оснащенных учебными материалами, доступными студентам университета через сеть Интернет, в общем количестве учебных модулей.
- 3. Доля студентов, использующих средства дистанционного обучения, в общей численности студентов университета
- 33. Доля территории кампуса, охваченная беспроводной компьютерной сетью, в общей площади территории кампуса.

Для оформления сервиса необходимо ответить на вопросы:

- На кого «это» расчитано?
- Что конкретно получает потребитель?
- Какая от «этого» польза?
- Что для «этого» требуется?
- Сколько «это» стоит?
- Как «это» связано с другими «этими»?

ИТ-сервис
(возможность, ресурс, система)
Функционал (возможности для пользователя)
Качество (перечень контролируемых параметров)
Стоимость (ресурсы + операции)
Ресурсы (ИТ-ресурсы, ИТ-сервисы в составе… реализация сервиса)
Клиент (пользователь)
Провайдер (поставщик сервиса , эксплуатационная служба)

Необходимые условия запуска сервиса:

- Положение о сервисе.
- Система обеспечения сервиса ресурсами.
- Система информирования потребителя о сервисе.
- Система показателей результативности работы сервиса.
- Система сбора и анализа информации о востребованности и качестве сервиса.
- Техническая документация о сервисе и его связях с другими сервисами.

Что значит «внедрить сервис»?

ИТ-специалист: сделать так, чтоб люди им пользовались.

Проректор: Подготовить приказ о вводе сервиса в эксплуатацию.

Примеры сервисов

- Общие
  - Электронная почта
  - Выход в интернет
  - Доступ к электронному каталогу научной библиотеки ПГУ
- Для подразделений
  - Сетевые папки подразделений и проектов
  - Рассылки эл. почты
  - Поддержка разделов на сайте университета
  - Предоставление технической площадки для размещения автономных ресурсов сайта университета
- Для студентов
  - Доступ к учебным планам, графикам учебного процесса, расписанию занятий, расписанию сессии
  - Доступ к учебно-методическим комплексам дисциплин
- Для преподавателей
  - Размещение учебных материалов на сервере дистанционного образования
- Вспомогательные
  - Активация учетной записи студента через сайт ПГУ

Поморский государственный университет имени М.В.Ломоносова - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

163002 Архангельск,
пр. Ломоносова, 4
тел. (8182) 68-27-80
факс (8182) 65-70-56
psu@pomorsu.ru

АКТИВАЦИЯ УЧЕБНОЙ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ СТУДЕНТА

«« на главную
«« назад

Параметры учетной записи студента:

Фамилия

Имя

Отчество

Паспортные данные:

серия:

номер:

Номер студенческого билета

Пароль

Подтверждение пароля

Введите цифры с картинки 4 7 5 4 9 6

Активировать

«« назад
«« наверх

Отдел автоматизированных систем управления ИВЦ
адрес: пр. Ломоносова, 2, каб. 205
телефон: 68-34-82
Начальник отдела

163002 Архангельск,
пр. Ломоносова, 4
тел. (8182) 68-27-80
факс (8182) 65-70-56
psu@pomorsu.ru

ИНФОРМАЦИЯ О СОЦИАЛЬНОЙ СТИПЕНДИИ И МАТЕРИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ

«« назад

Для студентов появилась новая возможность получить следующую персональную информацию:

- сроки действия справки о статусе члена малоимущей семьи;
- наличие заявления в данном семестре;
- причины исключения из списков на социальную стипендию;
- выплаты материальной помощи.

Форма доступа к личным данным по социальной стипендии (только для бюджетных студентов)

1. Для получения информации о социальных выплатах введите свои личные данные:

Фамилия:

Имя:

Отчество:

Паспортные данные:

серия: **№:**

2. получите информацию.

«« назад

Организационный отдел УМУ
адрес: пр. Ломоносова, 2, каб.217
телефон: 68-21-70
Начальник отдела
Рейнгарт Вероника Валерьевна

ПОМОРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ М.В. ЛОМОНОСОВА

- ГЛАВНАЯ
- АБИТУРИЕНТ
- ФАКУЛЬТЕТЫ
- НАУКА
- СТРУКТУРА
- ПУТЕВОДИТЕЛЬ

- ВНЕУЧЕБНАЯ РАБОТА
- МЕЖДУНАРОД. СВЯЗИ
- СИСТЕМА КАЧЕСТВА
- ТРУДОУСТРОЙСТВО
- ИВЦ
- РЕЗУЛЬТАТЫ ЕГЭ
- ИЗДАТЕЛЬСТВО
- БИБЛИОТЕКА
- ЛОМОНОСОВЕЦ
- КОНКУРСЫ
- РЕДАКЦИОННЫЙ СОВЕТ

- ФОРУМ
- ПОЧТА
- ТЕЛЕФОНЫ
- ПОИСК

163002 Архангельск,
пр. Ломоносова, 4
тел. (8182) 68-27-80
факс (8182) 65-70-56
psu@pomorsu.ru

© 2000-2009 ОМИТ ИВЦ
ПГУ имени М.В.Ломоносова

Вопрос-ответ руководству Университета

«« назад

Уважаемые посетители сайта!

На этой странице вы можете задать свои вопросы ректору ПГУ имени М. В. Ломоносова и другим должностным лицам. Формат диалога в режиме „вопрос-ответ" предполагает четкую формулировку проблем, которые вы хотите решить, ваших предложений и вопросов. Просим отнестись с уважением к тем, кто готов отвечать на ваши вопросы. Надеемся, что данная форма работы поможет руководству университета, коллективу работников и обучающихся в университете лучше понимать друг друга.

Данная форма предназначена для **публичного** выяснения **позиции администрации университета** по вопросам, имеющим общеуниверситетскую значимость. Просим **не использовать** данный сервис для решения **персональных** проблем, размещения **жалоб** и **анонимных обращений**. Используйте для этого стандартный порядок обращений к должностным лицам университета.

Администрация сайта университета.

[2009] [2008]
[Сентябрь] [Август] [Июль] [Июнь] [Май] [Апрель] [Март] [Февраль] [Январь]

задать вопрос

Вопрос/ответ	Дата	Отправитель	Адресат
Уважаемая Ирина Робертовна, скажите, пожалуйста, на пленарное заседание конференции Ломоносовский образовательный проект Европейскому сообществу 9 сентября могут прийти все желающие? Спасибо	05.09.2009 21:37	преподаватели	Луговская Ирина Робертовна
Уважаемые преподаватели, все желающие могут прийти. Программа очень интересная. К сожалению, зал вмещает лишь около 200 человек... Поставим дополнительные стулья. Всего доброго.	06.09.2009 19:26		
Уважаемый Александр Егорович! Какова цель установки широкоформатного монитора в вестибюле главного корпуса ПГУ? Спасибо.	01.09.2009 15:25	Наговицын Игорь Александрович, аспирант кафедры общей физики ПГУ	Гильдебрант Александр Егорович
Уважаемый Игорь Александрович, мы очень надеемся, что с помощью этого монитора (подобные экраны должны появиться в будущем и в других корпусах) мы сможем знакомить студентов и преподавателей с мероприятиями, которые уже проведены и особенно те, проведение которых ещё планируется. Сегодня степень информированности	01.09.2009 16:25		

163002 Архангельск,
пр. Ломоносова, 4
тел. (8182) 68-27-80
факс (8182) 65-70-56
psu@pomorsu.ru

Факультет управления («Менеджмент организации»)

«« назад

Год поступления: 2007

Выберите семестр: [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10]

Предмет	Лекции	Лабораторные	Практические	Зачет	Экзамен	УМК
2 курс 1 семестр						
Иностранный язык	-	66	-	+	-	УМК
Физическая культура	-	-	72	+	-	УМК
Основы социологии	28	-	22	-	+	УМК
Информатика	16	44	-	+	-	УМК
Математика	24	-	26	-	+	УМК
Компьютерная подготовка (Курс по выбору: В1 из цикла ЕН)	24	24	-	+	-	УМК
Финансовая математика (Курс по выбору: В1 из цикла ЕН)	24	-	24	+	-	УМК
Макроэкономика	18	-	16	-	+	УМК
Основы менеджмента	32	-	16	+	-	УМК
История экономических учений	26	-	24	-	+	УМК
Основы менеджмента	32	-	16	+	-	УМК

«« назад

Методический отдел УМУ
адрес: пр. Ломоносова, 2, каб. 104
телефон: 65-14-30
Начальник отдела
Голованова Ольга Борисовна

© 2000-2009 ОМИТ ИВЦ
ПГУ имени М.В.Ломоносова

Единая площадка для размещения Учебно-методических комплексов дисциплин

Поморский государственный университет имени М.В.Ломоносова - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка Ссылки

Инновационный менеджмент [+]

Иностранный язык [+]

Иностранный язык для менеджеров [+]

Информатика [+]

Информационные технологии управления [+]

Исследование операций в экономике [+]

Исследование систем управления [+]

История экономики [+]

История экономических учений [+]

Учебная программа (Автор: prelovskaya.irina) скачать файл [V]

Рабочая программа (Автор: prelovskaya.irina) скачать файл [V]

Дидактические материалы студента (Автор: prelovskaya.irina) скачать файл [V]

Дидактические материалы преподавателя (Автор: prelovskaya.irina) скачать файл [V]

Количественные методы принятия решений [+]

Коммуникационный менеджмент и связи с общественностью (Специализация : Предпринимательство) [+]

Компьютерная подготовка [+]

Контроллинг [+]

Конфликтология [+]

Концепции современного естествознания [+]

Корпоративные финансы (Специализация : Международный менеджмент) [+]

Местная интрасеть

Курс: Корпоративные информационные системы - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Корпоративные информационные системы

Вы зашли под именем Гильдебрант Александр: Студент (Вернуться в нормальный режим)

ПГУ ▸ Корпоративные информационные системы 230201 "Информационные системы и технологии" 8 сем.

Вернуться в нормальный режим

Люди

Участники

Элементы курса

Ресурсы
Форумы

Поиск по форумам

Применить

Расширенный поиск

Управление

Оценки
О пользователе

Мои курсы

Корпоративные информационные системы

Все курсы ...

Заголовки тем

Новостной форум

1 Семинар № 1 "Выбор уровня интеграции между двумя участками КИС"

Шаблон презентации для выступления на семинаре
Список ситуаций для докладов на семинаре "Интеграция участков КИС"

2 Семинар № 2 "Выбор архитектуры КИС"

Задание для подготовки в мини-группе
Теория: таблица сравнений архитектур КИС по признаку уровня интеграции

3 Лабораторная работа "Установка и настройка выделенной линии связи"

Описание ЛР Выделенные линии

4 Примеры запросов из лекционного материала

Примеры текстов SQL-запросов
Пример 1 "Соревнования" схема данных
Пример 1 "Соревнования" БД с запросами
Пример 2 "Премии" схема
Пример 2 "Премии" БД с запросами и модулем в форме

5 Лабораторная работа "Синхронизация данных двух участков КИС в архитектуре Клиент-Сервер"

Новостной форум

(Пока новостей нет)

Наступающие события

Не имеется никаких наступающих событий

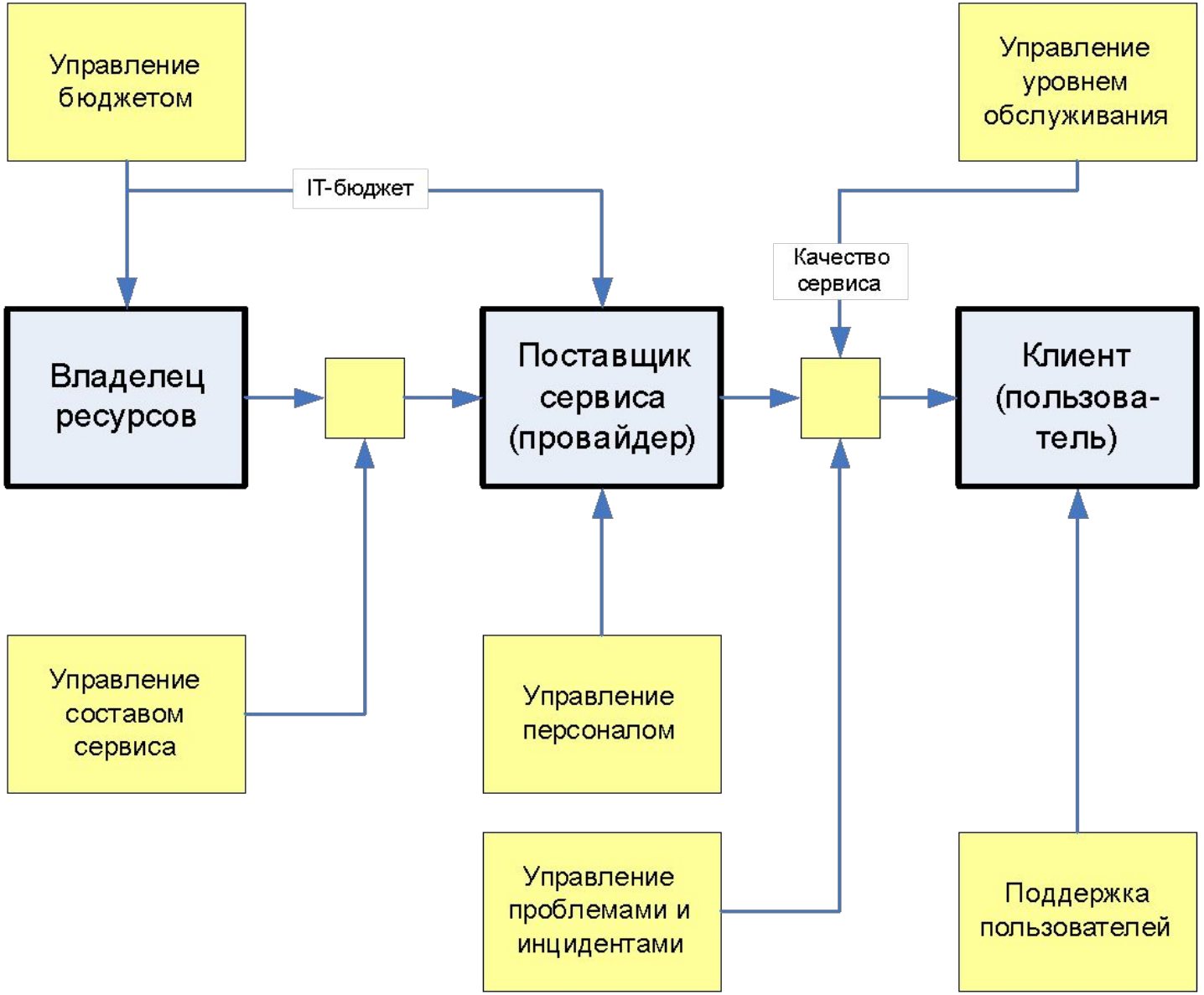
Перейти к календарю...
Новое событие...

Последние действия

Элементы курса с Понедельник 7 Сентябрь 2009, 20:51
Полный отчет о последних действиях

Со времени Вашего последнего входа ничего нового не произошло

Местная интрасеть


Управление бюджетом
Управление уровнем обслуживания
IT-бюджет
Качество сервиса
Владелец ресурсов
Поставщик сервиса (провайдер)
Клиент (пользова-тель)
Управление составом сервиса
Управление персоналом
Управление проблемами и инцидентами
Поддержка пользователей

Целевая модель информатизации «С(А)ФУ»

ИТ-сервисы и ИТ-ресурсы, версия 2.0

Образовательные сервисы

- Электронная библиотека (СПА)
- Система дистанционного обучения (СП)
- Система электронного обучения (СПА)
- Библиотека электронных образовательных ресурсов (СП)
- Система оценки уровня знаний (СП)
- Система оценки качества преподавания (СПА)
- Хранилище курсов (П)
- Виртуальные лаборатории по дисциплинам (СПА)

Научные сервисы

- Высокопроизводительные вычисления (Суперкомпьютер, С)
- Специализированное программное обеспечение (CASE-средства, CAD, математические пакеты, Репозитарий, СП)
- Имитационное моделирование (СП)

Управление

- Управление имуществом (А)
- Система управления университетом (ПА)
- Управление образовательным процессом (ПА)
- Управление активами (А) (интеллектуальными рес., кадрами)
- Управление проектами (СПА)
- Хранилище данных (+OLAP) (ПА)
- Мониторинг и прогнозирование деятельности
- Управление грантами (ПА)
- Управление эксплуатацией (А)
- Удаленный доступ к системам управления (ПА)

Прикладные сервисы

Web-ресурсы

- Информационный портал (СПА)
- Портал общежития (СПА)
- Web-сайты Деп. (ПА)
- Web-сайты проектов (СП)
- Информационная web-панель для руководства (ПА)
- Поиск (СПА)
- Система управления контентом (web-publishing) (ПА)
- Сервис рассылок (RSS)

Совместная работа

- СЭД (ПА)
- Exchange-сервис (ПА)
- Видео-конференции (ПА)
- Форум (Web) (СПА)
- Web 2.0 (коньюнити) (СПА)
- Wiki (СПА)
- Календарь Университета (ПА)

Электронная почта

- E-mail (ПА)
- Адресная книга (ПА)
- Списки рассылки (ПА)
- E-mail Web Access (ПА)
- WebMail (IMAP) (СПА)

Безопасность

- Контроль и управление доступом в помещения (А)
- Видеонаблюдение (А)
- Защита персональных данных (А)
- Персональная карта доступа (СПА)
- Безопасность информации (СПА)
- Управление пользователями (А)

«Инфраструктурные сервисы»

Сеть

- LAN (СПА)
- VPN (СПА)
- Гостевой доступ
- Высокоскоростной доступ в Интернет (СПА)
- Доменная структура (ПА)
- Удаленный доступ (СПА)
- Беспроводная сеть (СПА)
- Доступ к внеш. сет. рес. по подписке
- Адресация (ПА)

Телефония

- Единый телефонный план нумерации (СПА)
- Телефонная книга (СПА)
- Подключение/поддержка (ПА)
- VoIP-сервис (СПА)
- VoIP web-интерфейс (СПА)

Резервное хранение (backup)

- Резервное хранение данных для серверного оборудования (ПА)
- Восстановление данных (ПА)

Поддержка

- Help-desk (СПА)
- Каталог ресурсов и сервисов (СПА)
- База знаний (СПА)

Центр обработки данных

- Размещение серверов (Co-location) (ПА)
- Хостинг ДМЗ (ПА)
- Виртуальные ресурсы (win) (ПА)
- Виртуальные ресурсы (unix) (ПА)
-

Аппаратное обеспечение

- Централизованные закупки (ПА)
- Аренда оборудования (ПА)
- Ремонт, замена (ПА)

Вычислительные ресурсы

- Вычислительные ресурсы (вычислительные лаборатории, компьютерные классы) (СП)
- Файловые ресурсы (ПА)

Программное обеспечение

- Лицензионное ПО (ПА)
- Аттестация систем обработки персональных данных на соответствие 152-ФЗ (А)
- Разработка web-приложений (ПА)
- Разработка прикладного и системного ПО (ПА)
- Консалтинговые услуги (поиск и подбор ПО) (СПА)
- Рекомендованное ПО (ПА)

Печать

- Сетевая печать (ПА)
- Копировальные услуги (СПА)
- Издательский комплекс (ПА)
- Выпуск периодики (+ он-лайн поддержка редакционного процесса) (СПА)

«СПА» - группы пользователей, которым предоставляется сервис
С – Студенты, П – Профессорско-преподавательский состав и научные сотрудники, А – Администрация, персонал

А – сервис 1-й очереди
А – сервис 2-й очереди
А – сервис 3-й очереди

Главная проблема сервисного подхода

- Противоречие между:

  Необходимостью подстраиваться под интересы пользователя.

  и необходимостью «подтягивать» интересы пользователя к новому уровню.

Ограничение применимости сервисного подхода

Через сервисный подход нельзя управлять всей ИТ-деятельностью

т.к.Сервисный подход не решает задачу развития!

Повод для профессиональной гордости – сервис, который удалось сделать:

- Востребованным !
- Полезным !
- Экономичным !
- Современным !